







## **Consell de Direcció de l'Àrea de Drets Socials**

**Francisco Javier Burón**, gerent d'Habitatge

**Ricard Fernández**, gerent de l'Àrea de Drets Socials

**Ramón Lamiel**, gerent de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

**Mercè Massa**, gerent de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona

**Jordi Sánchez**, director de l'Àrea de Drets Socials i gerent de l'Institut Municipal Serveis Socials

**Lluís Torrens**, director de Planificació i Innovació

## **Equip de coordinació de la memòria**

**Alícia Aguilera**, cap del Departament de Joventut

**Maria Nieves Arranz**, cap del Departament d'Administració i Personal

**Rosario Borda**, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

**Carme Borrell**, gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona

**Carmina Català**, cap del Departament de Planificació i Processos

**Núria Gilabert**, cap del Departament de Serveis Jurídics

**Pep Gómez**, cap del Departament de Recerca i Coneixement

**Óscar Marin**, cap del Departament d'Infraestructures i Equipaments

**Núria Menta**, directora dels Serveis d'Intervenció Social

**Glòria Oller**, directora de Control de Gestió i Sistemes d'Informació (IMU-Bagursa)

**Magda Orozco**, cap del Departament de Comunicació; Directora de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran

**Emília Pallàs**, cap del Departament de Participació Social

**Josep Pere**, Consorci de Serveis Socials

**Carmen Rueda**, cap del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació

**Jordi Sánchez**, director d'Acció Social

**Pilar Solanes**, cap del Departament de Salut

**Eladi Torres**, Institut Municipal de Serveis Socials

**Josep Villarreal**, director de Serveis d'Estratègia i Innovació

## **Edició**

Àrea de Drets Socials

## **Coordinació de l'edició**

Txus Molar, Pep Gómez, Ramón Pablo

Departament de Recerca i Coneixement

L'any 2015 tot just s'iniciava una nova etapa de govern amb tants reptes com il·lusions i expectatives. Calia recuperar Barcelona per a la gent i, en això, l'Àrea de Drets Socials hi té un paper fonamental.

Inicialment es va respondre a l'emergència social amb el Pla de xoc social i es van re-vertir retallades, especialment en salut i educació, pilars bàsics de l'estat del benestar.

Doncs bé, l'any 2016 ha estat el de la posada en marxa dels canvis reals amb la voluntat de situar les persones al centre, i el centre de les prioritats en els barris. Es volen afavorir mesures que impulsin l'autonomia i l'apoderament, que afavoreixin vincles. Un veritable torrent de projectes de canvi de model que persegueixen garantir drets i benestar.

Així, aquest any ha vist la consolidació de nous serveis públics pensats específicament per defensar la ciutadania i els seus drets, com ara la Unitat contra l'Exclusió Residencial en l'àmbit de l'habitatge o els Punts d'Assessorament Energètic en l'àmbit de la pobresa energètica. En aquest segon cas, per exemple, els abans anomenats Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica han experimentat un salt qualitatiu, passant de ser només quatre a 10, cobrint tota la ciutat i estan oberts durant tot l'any (no només a l'hivern). UCER i PAE són uns serveis inèdits que desenvolupen una funció que no realitza ningú més, dedicada a acompanyar, assessorar i reforçar l'exercici dels nostres drets.

Si abans parlàvem de defensa de drets, ara parlem de promoció d'aquests drets, l'àmbit on l'aposta ha estat més decidida i ambiciosa, i en múltiples terrenys. En el combat contra la pobresa, i molt especialment la pobresa infantil, hem ampliat la renda per infant a càrrec, o per famílies monoparentals, gairebé duplicant les persones beneficiàries. En l'àmbit de l'habitatge hem aprovat un Pla d'habitatge que triplicarà el parc públic d'habitatge en 10 anys. I estem elaborant un Pla d'accessibilitat universal per garantir que tothom tingui accés real a tots els serveis de la ciutat, ja vagi caminant, en cadira de rodes o no hi pugui veure, protagonitzat per les persones amb diversitat funcional.

Mereix una menció especial el treball transversal fet a l'Eix Besòs, amb altres àrees de l'Ajuntament i amb els districtes de l'Eix Besòs, amb la construcció de projectes d'inclusió. Hem dut a terme Plans d'Ocupació en temes i accions d'interès comunitari que hem realitzat conjuntament amb entitats socials del territori i amb la participació directa dels tres districtes, atès que ha estat una de les iniciatives pioneres en el desplegament d'estratègies de coproducció. També val la pena destacar l'impuls a la dimensió metropolitana de les polítiques d'inclusió amb l'experiència de Cabal Musical com a projecte d'impuls del talent creatiu de joves de zones vulnerables.

En l'àmbit educatiu, al final d'aquest mandat tindrem 10 Escoles Bressol Municipals acabades o en construcció. També ens adaptem a la diversitat impulsant espais de criança compartida, espais familiars, suport a les habilitats parentals... Ja hem construït 13 escoles, institut-escoles i instituts nous des de l'inici del mandat. El Pla d'inversió municipal en educació, en el global d'aquest mandat, serà de més de 155 milions d'euros. Més educació pública, sí, i de més qualitat, impulsant Xarxes pel Canvi, un projecte propi i amb lideratge públic per a la innovació educativa i per arribar a tots els centres. I hem aprofitat l'impuls de l'educació per relançar també la vida comunitària als barris, com fa el projecte Baobab.

Així mateix, estem donant prioritat als problemes més ignorats. La salut mental o el sensellarisme no són una realitat nova, malauradament. Sí que ho és, però, que es

doni prioritat i que s'impulsi un pla per donar solucions a aquesta situació: el Pla salut mental, o el Pla contra el sensellarisme, els primers que han existit mai a Barcelona, en els quals les persones sense llar han prioritzat propostes.

Més i millors serveis socials, amb el procés Impulsem, el més ambiciós fet mai, per a la millora de la seva acció pública. En acabar el mandat haurem incorporat 120 nous professionals entre personal administratiu, educadors, treballadors socials i equips d'intervenció en famílies. Haurem reforçat equips d'atenció a la infància i haurem, sobretot, impulsat una transformació de fons en els serveis socials com a agents d'acció comunitària més accessibles, en una relació d'igual a igual amb els veïns i veïnes.

Per cert, en tots aquests serveis públics comptem amb uns treballadors, tècnics i directius, mestres, educadors, personal sanitari, psicòlegs..., que són un exemple de compromís i dedicació.

Finalment, estem construint una ciutat que cuida: hem ampliat el Servei d'Atenció Domiciliària i el de Teleassistència, duplicarem el nombre de barris dels projectes Radars i Baixem al carrer (de suport comunitari a persones grans), i estem desenvolupant el projecte Vincles (per combatre el sentiment de solitud no volguda i l'aïllament social de la gent gran).

En resum, l'aposta social d'aquest govern no té precedents. En global hem augmentat un 50% la inversió social.

Encara ens queda molt per fer però el canvi ja està en marxa a Barcelona, i es nota. Sabem que això està implicant sovint posar la maquinària municipal al màxim rendiment, però el repte s'ho mereix. En aquest sentit no vull acabar sense aprofitar l'ocasió per donar les gràcies, un cop més, a tots els treballadors i treballadores públics de l'Ajuntament i en especial de l'Àrea de Drets Socials. Sense vosaltres no seria possible. Gràcies, mil gràcies.

**Laia Ortiz i Castellví**

Tinenta d'alcaldia de Drets Socials

L'equip de Govern que dirigeix l'Ajuntament de Barcelona des de mitjans del 2015, i que s'ha ampliat durant l'any 2016, ha consolidat clarament la seva aposta pel reconeixement i la defensa dels Drets Socials. Els increments de dotacions pressupostàries han deixat la nostra despesa corrent anual un 50% per sobre de l'anterior. A més, tot i les limitacions legals, s'han anat dotant places de treballadors a través de programes per poder assumir la gestió corresponent i s'ha procedit a algunes internalitzacions de serveis fins ara contractats externament. Amb aquesta voluntat, la situació d'emergència social que vivim imposa la generació i l'enfortiment d'iniciatives socials, com ara les que generen ajuts diversos: contra la pobresa infantil; el lloguer; la rehabilitació; les beques menjador; contra la pobresa energètica, etc. També els programes més universals, com ara el Servei d'Atenció Domiciliària o la Teleassistència, han fet salts endavant notables.

A l'impuls propi de la institució municipal, hi hem d'afegir dues aliances tradicionals que s'han reforçat àmpliament. La primera aliança és la que l'Ajuntament té amb el teixit social, amb un fort entremat d'organitzacions del Tercer Sector Social que combina les seves accions amb l'acció pública, tot completant i multiplicant els seus efectes. El 10è Aniversari de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva va ser una ocasió per manifestar aquest compromís per la coproducció de polítiques socials. També cal destacar la continuïtat de les accions de la Franja Besòs, el programa Làbora, el conveni amb Habitatge-3, els Punts d'Atenció Energètica, la Xarxa de Centres Oberts i moltes altres manifestacions d'aquesta fecunda col·laboració publicosocial. El Pla de barris municipal apareix dins d'aquest marc com un reforç tant de les polítiques per la cohesió social i territorial de la ciutat com de la citada cooperació amb les entitats ciutadanes.

L'altra aliança és la institucional. La participació de la Generalitat de Catalunya en els Consorcis de Salut, Habitatge, Serveis Socials i Educació està donant fruits molt importants en tots els àmbits: equipaments de salut i educatius, reforç dels programes d'habitatge, nou contracte programa de polítiques de serveis socials, reformulació de programes d'infància, etc. La cogovernança plena d'aquests espais, fugint en la mesura del possible de dinàmiques de confrontació, ens obre unes possibilitats immenses que caldrà seguir aprofitant en benefici de la ciutadania.

També s'ha seguit treballant en plans nous i ambiciosos en àmbits molt diversos: salut mental, sensellarisme, joventut... Pel seu abast, cal destacar el fet de que el Plenari municipal aprovés un Pla d'Habitatge que té previst triplicar l'estoc d'habitatge social de lloguer i ampliar totes les polítiques de suport al lloguer i la rehabilitació, així com la disciplina contra pràctiques contràries a la funció social de l'habitatge, especialment l'habitatge buit i el lloguer turístic il·legal.

La preocupació per la qualitat dels serveis i la dignificació de les condicions laborals ens ha portat a la internalització d'alguns serveis i a canvis en la contractació que encara tenen molt recorregut. En aquest sentit, cal destacar com un dels grans objectius d'aquest mandat la revisió en curs del model d'atenció domiciliària. En paral·lel, estem treballant en projectes sociosanitaris i d'altres de relacionats amb el futur de l'envelliment a la ciutat. L'Àrea de Drets Socials continua així la doble via d'enfortir el que ja existia, recollint la rica tradició en polítiques socials de l'Ajuntament de Barcelona, i dibuixar al mateix temps nous projectes per fer front a les noves realitats de maneres noves. Un exemple de tot això ha estat el procés participatiu endegat a l'IMSS, l'Impulsem. De manera similar i amb la mateixa denominació, s'ha creat un altre procés a l'IMEB. A Habitatge, s'ha procedit a la compactació organitzativa dins del PMHB, que assumirà les tasques de la seva Àrea que fins ara realitzava BAGURSA.

A Salut, la liquidació de l'activitat mutual del PAMEM cedirà el pas a noves actuacions del dret a la salut dels col·lectius vulnerables.

L'Àrea de Drets Socials està reforçant també les polítiques d'innovació social, i per fer-ho col·labora intensament amb altres departaments municipals i amb multitud d'organitzacions, tal com demostren, per exemple, el programa per a la tercera edat VINCLES, coproduït amb la Fundació Bloomberg, o, dins d'un programa comunitari (UIA), el B-MINCOME, una prova pilot de compactació de rendes per l'apoderament de persones vulnerables.

Com a gerent d'aquesta Àrea, només em queda reafirmar l'orgull i l'agraïment per la gran dedicació dels milers de professionals de la casa i dels que, des de les entitats contractades, concertades i subvencionades, treballen al servei de la població de Barcelona. Dissortadament, la millora lenta i difícil d'alguns indicadors d'activitat econòmica i renda després de tants anys de crisi no està tenint el reflex social i territorial que desitgem. La pobresa i altres manifestacions de vulnerabilitat es mantenen fermes i tenen una empremta molt desigual sobre la geografia urbana, cosa que exigeix un reforç continu de les nostres actuacions a l'espera de la reacció de les institucions supralocals. A tot això s'hi uneixen, com un efecte pervers de la reactivació econòmica i de l'atractiu turístic de la ciutat, la pujada accelerada dels preus de lloguer i venda i la gentrificació de barris populars. Ens trobem, doncs, davant de noves clivelles de generació de desigualtat que generen reptes que haurem de seguir afrontant amb decisió, recursos i esperit innovador.

**Ricard Fernández Ontiveros**  
Gerent de l'Àrea de Drets Socials



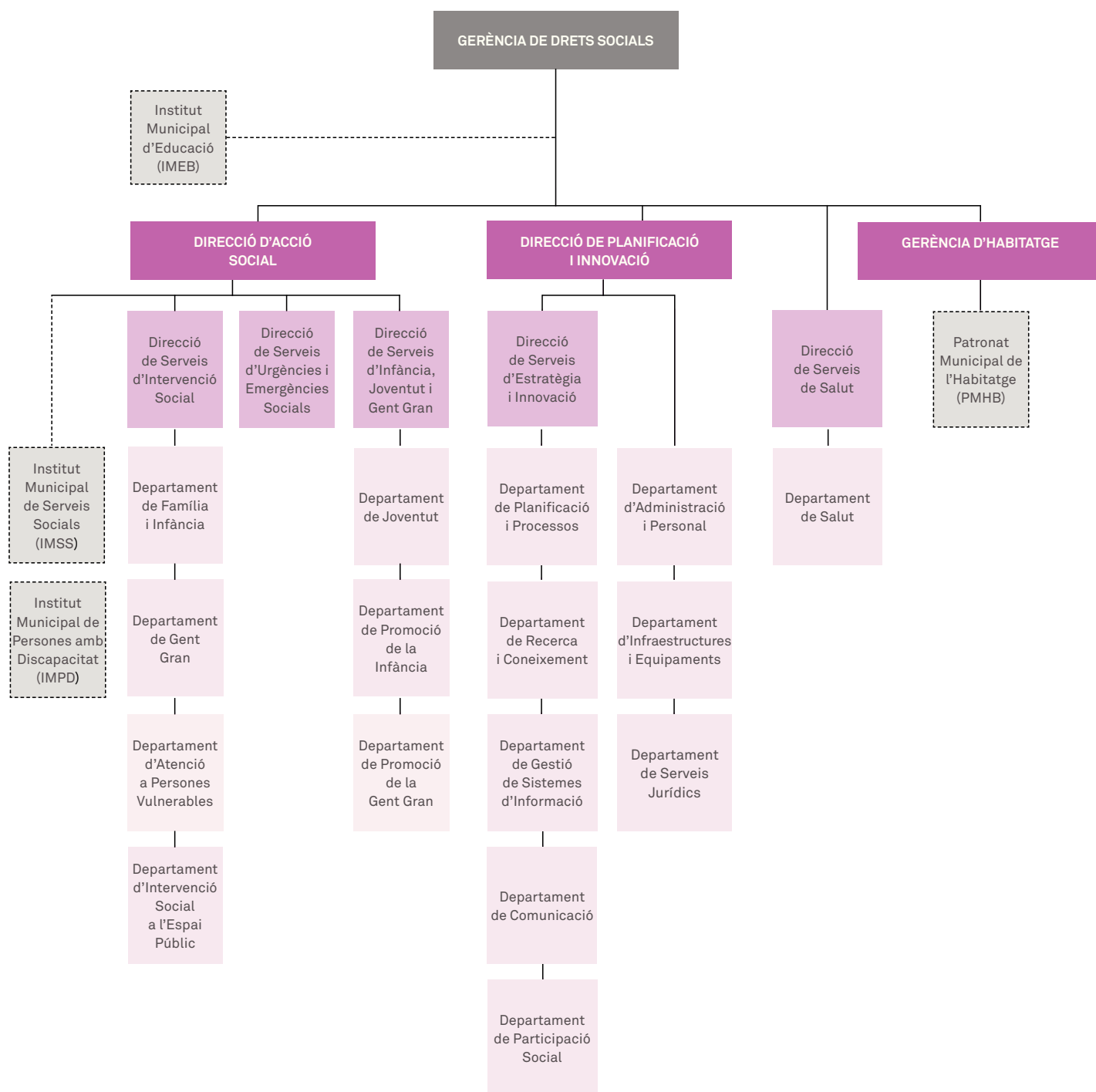
<b>1. Àrea de Drets Socials</b>	<b>11</b>
<b>2. Direcció d'Acció Social</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Direcció de Serveis d'Intervenció Social</b>	<b>21</b>
2.1.1. Departament de Família i Infància	23
2.1.2. Departament de Gent Gran	29
2.1.3. Departament d'Atenció a Persones Vulnerables	39
2.1.4. Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic	45
<b>2.2. Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials</b>	<b>50</b>
<b>2.3. Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran</b>	<b>54</b>
2.3.1. Departament de Joventut	55
2.3.2. Departament de Promoció de la Infància	66
2.3.3. Departament de Promoció de la Gent Gran	73
<b>3. Direcció de Planificació i Innovació</b>	<b>75</b>
<b>3.1. Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació</b>	<b>78</b>
3.1.1. Departament de Planificació i Processos	80
3.1.2. Departament de Recerca i Coneixement	91
3.1.3. Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	95
3.1.4. Departament de Comunicació	105
3.1.5. Departament de Participació Social	110
<b>3.2. Departament d'Administració i Personal</b>	<b>121</b>
<b>3.3. Departament d'Infraestructures i Equipaments</b>	<b>125</b>
<b>3.4. Departament de Serveis Jurídics</b>	<b>129</b>
<b>4. Direcció de Serveis de Salut</b>	<b>131</b>
4.1. Departament de Salut	133
<b>5. Gerència d'Habitatge</b>	<b>141</b>
<b>6. Organismes autònoms</b>	<b>143</b>
<b>6.1. Organismes adscrits</b>	
6.1.1. Institut Municipal de Serveis Socials	144
6.1.2. Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	154
6.1.3. Institut Municipal d'Educació de Barcelona	162
6.1.4. Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona	170
<b>6.2. Organismes consorciats</b>	
6.2.1. Agència de Salut Pública de Barcelona	178
6.2.2. Consorci de Serveis Socials de Barcelona	184
6.2.3. Consorci d'Educació de Barcelona	191
6.2.4. Institut Infància i Adolescència	202
6.2.5. Consorci d'Habitatge de Barcelona	211
<b>Annex 1. Equipaments i serveis. Mapes</b>	<b>224</b>
<b>Annex 2. Directori Web i enllaços d'interès</b>	<b>251</b>



# 1. ÀREA DE DRETS SOCIALS



# ORGANIGRAMA DE L'ÀREA DE DRETS SOCIALS 2016



**Taula 1.1. Despeses de funcionament (€)**  
Àrea de Drets Socials, 2016

	Personal <sup>1</sup>	Béns i Serveis
<b>Gerència</b>	<b>262.677,45</b>	<b>7.160.532,47</b>
Altres gerències-canvi mandat <sup>2</sup>	262.677,45	7.160.532,47
<b>Direcció d'Acció Social</b>	<b>7.455.286,28</b>	<b>42.493.688,67</b>
Direcció	0,00	0,00
Direcció de Serveis d'Intervenció Social	6.642.999,79	36.972.544,55
Direcció	641.440,97	16.655,86
Departament de Família i Infància	5.671.512,94	1.104.026,81
Departament de Gent Gran	0,00	13.562.378,53
Departament d'Atenció a Persones Vulnerables	330.045,88	17.822.336,83
Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic	0,00	4.467.146,52
Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials	0,00	3.049.048,63
Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran	812.286,49	2.472.095,49
Departament de Joventut	164.741,53	1.751.046,96
Departament de Promoció de la Infància <sup>3</sup>	205.038,60	551.986,87
Departament de Promoció de la Gent Gran <sup>4</sup>	442.506,36	169.061,66
<b>Direcció de Planificació i Innovació</b>	<b>6.165.706,57</b>	<b>7.531.449,85</b>
Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació	1.630.341,20	1.910.367,37
Direcció	0,00	655.325,34
Departament de Planificació i Processos	280.376,49	164.027,76
Departament de Recerca i Coneixement	258.891,30	180.075,67
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	318.023,34	55.022,11
Departament de Comunicació	317.785,34	494.645,32
Departament de Participació Social	455.264,73	361.271,17
Departament d'Administració i Personal	4.535.365,37	220.904,14
Departament d'Infraestructures i Equipaments	0,00	5.400.178,34
<b>Direcció de Serveis de Salut</b>	<b>0,00</b>	<b>321.019,30</b>
Departament de Salut	0,00	321.019,30
<b>Educació</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Gerència d'Habitatge</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total</b>	<b>13.883.670,30</b>	<b>57.506.690,29</b>

Notes:1. La distribució dels costos de capítol 1 no s'ajusta a l'estructura actual. Els costos dels departaments transversals estan imputats en la seva majoria al Departament d'Administració. 2. Aquest concepte comprèn les direccions de: DS d'Atenció i Acollida a Immigrants i DS de Cicle de Vida, Feminismes i LGTBI que durant el mes de maig del 2016 van passar a la nova Gerència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència. 3. Import total del desaparegut Departament de Promoció de la Infància, Adolescència i Gent Gran. 4. El Departament de Promoció de la Gent Gran engloba la quantitat de 169.061,66 euros (capítol II-Béns i Serveis) corresponent a l'anterior Direcció del Projecte Vincles.

**Taula 1.2. Despeses de funcionament (€)**  
Organismes Autònoms, 2016 (\*)

	Personal	Béns i Serveis
Institut Municipal de Serveis Socials	33.884.222,94	75.444.029,86
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	3.213.513,00	2.044.705,00
Institut Municipal d'Educació de Barcelona	46.443.210,46	16.282.401,85
Patronat Municipal de l'Habitatge	–	–
Agència de Salut Pública de Barcelona	16.000.168,77	12.323.366,67
Consorci de Serveis Socials de Barcelona	7.312.881,98	45.146.326,58
Consorci d'Educació de Barcelona	64.292.170,37	64.527.364,41
Institut Infància i Adolescència	183.801,53	153.342,89
Consorci d'Habitatge de Barcelona	–	–
<b>Total</b>	<b>171.329.969,05</b>	<b>215.921.537,26</b>

Nota: (\*) En el pressupost d'aquests organismes autònoms hi estan inclosos els imports de les transferències que l'Àrea de Drets Socials ha realitzat durant l'any 2016. (Taula 1.1)

Transferències corrents	Inversions	Transferències de capital	Total 2016
<b>4.132.318,19</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>11.555.528,11</b>
4.132.318,19	0,00	0,00	11.555.528,11
<b>105.513.683,91</b>	<b>0,00</b>	<b>100.000,00</b>	<b>155.562.658,86</b>
73.254.971,08	0,00	0,00	73.254.971,08
27.423.123,27	0,00	0,00	71.038.667,61
0,00	0,00	0,00	658.096,83
6.664.331,54	0,00	0,00	13.439.871,29
14.959.317,18	0,00	0,00	28.521.695,71
2.693.074,42	0,00	0,00	20.845.457,13
3.106.400,13	0,00	0,00	7.573.546,65
18.922,15	0,00	0,00	3.067.970,78
4.816.667,41	0,00	100.000,00	8.201.049,39
980.712,00	0,00	100.000,00	2.996.500,49
3.835.955,41	0,00	0,00	4.592.980,88
0,00	0,00	0,00	611.568,02
<b>3.199.852,59</b>	<b>1.940.860,78</b>	<b>0,00</b>	<b>18.837.869,79</b>
3.149.704,79	0,00	0,00	6.690.413,36
175.514,00	0,00	0,00	830.839,34
40.000,00	0,00	0,00	484.404,25
96.500,00	0,00	0,00	535.466,97
2.544.587,39	0,00	0,00	2.917.632,84
0,00	0,00	0,00	812.430,66
293.103,40	0,00	0,00	1.109.639,30
10.513,93	0,00	0,00	4.766.783,44
39.633,87	1.940.860,78	0,00	7.380.672,99
<b>35.346.330,88</b>	<b>0,00</b>	<b>115.000,00</b>	<b>35.782.350,18</b>
35.346.330,88	0,00	115.000,00	35.782.350,18
<b>123.620.748,87</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>123.620.748,87</b>
<b>15.633.310,75</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15.633.310,75</b>
<b>287.446.245,19</b>	<b>1.940.860,78</b>	<b>215.000,00</b>	<b>360.992.466,56</b>

Despeses financeres	Transferències corrents	Inversions i transferències de capital	Total 2016
0,00	37.395.922,61	0,00	146.724.175,41
387,00	5.788.068,00	448.731,00	11.495.404,00
27.744,46	3.145.667,49	189.841,67	66.088.865,93
–	–	–	–
2.392,38	420.287,17	1.260.398,82	30.006.613,81
264,13	0,00	19.308,09	52.478.780,78
0,00	20.188.600,76	12.896.862,33	161.904.997,87
318,82	26.999,91	3.786,99	368.250,14
–	–	–	80.722.454,02
<b>31.106,79</b>	<b>66.965.545,94</b>	<b>14.818.928,90</b>	<b>485.497.371,59</b>

**Taula 2.1. Personal**  
Àrea de Drets Socials, 2016

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Total 2016	Mitjana d'edat	% dones
<b>Gerència</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>50,00</b>	<b>50,00</b>
Total	1	0	1	2	50,00	50,00
<b>Direcció d'Acció Social</b>						
Direcció	0	0	1	1	47,00	100,00
<b>Direcció de Serveis d'Intervenció Social</b>						
Direcció	1	2	5	8	52,13	75,00
Departament de Família i Infància	5	104	14	123	44,41	86,99
Departament de Gent Gran	1	7	0	8	49,13	87,50
Departament d'Atenció a Persones Vulnerables	1	4	1	6	50,83	66,67
Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic	1	4	1	6	45,83	100,00
Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials	1	1	0	2	50,50	100,00
<b>Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran</b>						
Departament de Joventut	1	4	2	7	45,00	71,43
Departament de Promoció de la Infància	1	5	1	7	53,14	57,14
Departament de Promoció de la Gent Gran	0	3	1	4	48,75	100,00
Total	12	134	26	172	48,67	84,88
<b>Direcció de Planificació i Innovació</b>						
Direcció	1	6	2	9	51,78	55,56
<b>Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació</b>						
Direcció	1	1	1	3	55,67	66,67
Departament de Planificació i Processos	1	3	0	4	51,50	100,00
Departament de Recerca i Coneixement	1	1	2	4	51,75	50,00
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació	1	3	2	6	54,50	66,67
Departament de Comunicació	1	0	4	5	48,60	60,00
Departament de Participació Social	1	5	1	7	56,86	57,14
Departament d'Administració i Personal	1	2	16	19	51,42	57,89
Departament d'Infraestructures i Equipaments	1	3	2	6	49,83	50,00
Departament de Serveis Jurídics	1	5	2	8	47,13	75,00
Total	10	29	32	71	51,90	61,97
<b>Direcció de Serveis de Salut</b>						
Direcció	1	0	0	1	36,00	0,00
Departament de Salut	1	4	0	5	51,20	100,00
Total	2	4	0	6	43,60	83,33



**Taula 2.1. Personal (Continuació)**

Àrea de Drets Socials, 2016

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Total 2016	Mitjana d'edat	% dones
<b>Gerència d'Habitatge</b>						
Gerència	1	3	1	5	43,00	60,00
Total	1	3	1	5	43,00	60,00
<b>Total Àrea</b>	<b>26</b>	<b>170</b>	<b>60</b>	<b>256</b>	<b>47,71</b>	<b>77,73</b>
Becaris	0	0	4	4	23,50	50,00
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>170</b>	<b>64</b>	<b>260</b>	<b>47,12</b>	<b>77,31</b>

**Taula 2.2. Personal**

Organismes Autònoms, 2016

	Directius/ves	Tècnics/ques	Suport	Altres	Total 2016	Mitjana d'edat
<b>Adscrits</b>						
Institut Municipal de Serveis Socials	55	469	100	0	624	45,11
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat	13	30	7	4	54	49,30
Institut Municipal d'Educació de Barcelona	139	800	35	11	985	–
Patronat Municipal de l'Habitatge	4	36	49	3	92	51,00
<b>Consortciats</b>						
Agència de Salut Pública de Barcelona	–	–	–	–	296	48,27
Consortci de Serveis Socials de Barcelona	8	173	34	0	215	45,96
Consortci d'Educació de Barcelona	–	–	–	–	–	–
Institut Infància i Adolescència	3	8	4	0	15	–
Consortci d'Habitatge de Barcelona	–	–	–	–	–	–
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>1.516</b>	<b>229</b>	<b>18</b>	<b>2.281</b>	



## 2. DIRECCIÓ D'ACCIÓ SOCIAL

## 2. DIRECCIÓ D'ACCIÓ SOCIAL

20

### Àrea de Drets Socials

#### Memòria 2016

Direcció d'Acció  
Social

Tot i la recuperació d'alguns aspectes d'activitat econòmica i ocupació, l'impacte de la crisi socioeconòmica encara repercuteix de manera clara en col·lectius vulnerables que continuen requerint la necessitat de suport per part dels serveis de la ciutat.

Per això, des de la Direcció d'Acció Social, s'ha continuat atenent les persones i famílies de la ciutat a través de la complementarietat amb les tasques dels Instituts de l'Àrea, d'altres àrees de l'Ajuntament i del Tercer Sector i la transversalitat de les seves direccions.

Com a conseqüència del canvi en el pacte de govern, la nova Direcció d'Acció Social inclou tres direccions (Promoció de Infància, Joventut i Gent Gran, Intervenció Social i Urgències i Emergències) i dos Instituts (Serveis Socials i Persones amb Discapacitat).

S'han seguit prioritzant, al llarg d'aquest any, els programes adreçats a fer front a les problemàtiques de falta de cobertura de necessitats bàsiques, d'atenció a la infància en risc i als col·lectius més vulnerables i, amb especial atenció, la problemàtica de l'habitatge i la pobresa energètica.

En aquest sentit, s'han ampliat les prestacions i recursos per donar-los resposta, s'ha facilitat l'accés a l'habitatge social i s'ha ampliat de manera significativa la dotació econòmica i el nombre de beneficiaris de beques de menjador i de la renda infantil 0-16, que el 2016 es complementa amb la renda per a famílies monomarentals.

La incorporació a la Direcció de les polítiques de promoció també ha permès treballar transversalment per crear sinèrgies entre prevenció inespecífica i promoció i atenció social.

Durant aquest període s'ha iniciat un nou contracte del SAD amb increment d'hores de servei i millores substancials en aspectes de retribucions i condici-

ons de treball de les treballadores familiars. S'han posat les bases per al nou contracte de teleassistència amb més i millors serveis, i s'han inaugurat alguns equipaments per a famílies, al mateix temps que es preparaven altres equipaments per a persones en situació d'exclusió residencial.

En l'àmbit dels treballs per donar un nou impuls al model de Centres de Serveis Socials, s'ha avançat en el procés participatiu per definir els eixos bàsics de millora a abordar durant el 2017 i s'ha reforçat l'estructura de personal dels Serveis Socials Bàsics en 41 professionals i els d'Equips d'Atenció a Infància i Adolescència en 14 noves incorporacions.

El repte, en el qual seguim treballant, és el de posar les bases per a un model de drets socials garantits, sense deixar d'atendre la contingència i la dificultat en la qualitat de vida dels ciutadans més perjudicats per la crisi.

**Jordi Sánchez Masip**  
Director d'Acció Social

## 2.1.

# DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIAL

La Direcció de Serveis d'Intervenció Social té com a missió contribuir a fer de Barcelona una ciutat més cohesionada socialment, on les persones de totes les edats, orígens i condicions puguin portar a terme els seus projectes vitals amb la màxima autonomia i igualtat, així com accedir als recursos bàsics que faciliten el desenvolupament humà.

De l'any 2016 cal destacar, pel que fa a l'entorn, l'impacte continuat de la crisi econòmica, que està afectant greument molts ciutadans i que ha suposat un augment de les demandes de suport als serveis socials.

En conseqüència, s'han hagut d'ampliar en general les prestacions dels serveis, però sobretot s'han incrementat els recursos destinats a donar resposta als problemes d'exclusió residencial, especialment els adreçats a les persones més vulnerables.

En aquest context, no només s'han impulsat projectes per garantir l'allotjament de les persones que han patit la pèrdua de l'habitatge, sinó que s'han incrementat els recursos econòmics per evitar els desnonaments i els recursos destinats a complementar les rendes de lloguer.

La Direcció, aquest any 2016 i després d'una etapa d'atenció a l'emergència, s'ha centrat en la tasca de revisar i analitzar els serveis existents, la demanda que tenen i les necessitats dels diferents col·lectius; s'han realitzat avaluacions de qualitat, enquestes de satisfacció, etc., per tenir elements que ajudin a planificar accions a curt, mitjà i llarg termini.

Algunes accions de millora, de reajustament dels serveis a les noves situacions de la ciutadania i la ciutat, ja s'han incorporat en els plecs de contractació. S'han seguit incrementant equipaments d'allotjament temporal per a persones en situació de mal allotjament i sense-llerisme, però amb recursos especialit-

zats per donar respostes a necessitats de perfils específics.

Ha crescut el nombre de professionals, tant els departaments i serveis interns de la direcció com els serveis externalitzats, per tal de poder fer un millor seguiment dels serveis i de la seva planificació, així com per millorar l'atenció que donem a la ciutadania.

Se segueix treballant en nous models d'intervenció social i eines metodològiques, algunes amb la complicitat de la universitat.

S'ha seguit potenciant la creació de sinergies i protocols de coordinació entre els diferents serveis socials i amb agents d'altres àmbits per poder oferir una atenció més integral i menys compartimentada a les persones que són ateses.

Els principals reptes que es planteja la Direcció de Serveis de Família i Serveis Socials per al 2017 s'orienten a complementar els serveis i la seva capacitat de resposta per fer front a les creixents necessitats socials que hi ha a la ciutat:

- Posar en marxa el primer recurs social per a persones sense llar amb problemes de salut mental: Cal Muns.
- Dissenyar i posar en marxa un equipament d'estada temporal per a joves sense llar.
- Posar en marxa noves promocions d'habitatges amb serveis per a gent gran de la ciutat.
- Seguir desenvolupant els processos de millora del Servei d'Atenció a les Urgències a la Vellea (SAUV).
- Desenvolupar les millores del nou contracte del Servei de Teleassistència: model RET, d'atenció personalitzada; telemonitorització...

**Àrea de Drets Socials****Memòria 2016**

Direcció d'Acció  
Social

- Ampliar l'Oficina d'Assentaments Irregulars amb un servei d'atenció social a l'espai públic, totalment encaixat amb la resta de serveis socials de la ciutat: l'oficina continuarà desenvolupant les tasques d'observatori dels assentaments i de les seves dinàmiques a la ciutat fent prospecció, anàlisi, i disseny i implementació de projectes; també centralitzarà la informació i font de referència de les dades, fluxos i tendències dels assentaments i dinàmiques d'assentament a nivell de ciutat. Però, alhora, desenvoluparà tasques d'atenció socioeducativa, amb un programa de recursos propi (capacitació/jurídic/assessorament legal) i amb la derivació i coordinació amb serveis d'atenció social municipal (SIS, SAIER, SIS-FA rom) per a l'atenció i tractament de les necessitats socials.

- Ampliar el personal als EAIA de Barcelona i posar en marxa els primers SIFE (Serveis d'Intervenció amb Acol·liment en Família Extensa).

**Núria Menta i Sala**

Directora de Serveis d'Intervenció  
Social

## 2.1.1

## DEPARTAMENT DE FAMÍLIA I INFÀNCIA

El Departament de Família i Infància té com a missió la gestió de serveis d'atenció social per la infància, l'adolescència i la família d'àmbit de ciutat.

• **Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA)**

El Departament gestiona i coordina els 13 Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència de la ciutat de Barcelona, distribuïts pels diferents districtes, on treballen 112 professionals: 94 tècnics, 13 administratius i cinc directius.

Els Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència estan formats per professionals de la psicologia, la pedagogia, el treball social i l'educació social.

Els EAIA reben els casos de situació de desemparament o de risc d'estar-hi que detecten els Serveis Socials Bàsics, les instàncies judicials o policials o la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) de la Generalitat de Catalunya.

També fan el diagnòstic, la valoració dels infants i del seu entorn sociofamiliar, i proposen mesures protectores.

Elaboren plans de millora per a l'infant i la seva família, i fan el seguiment i el tractament un cop s'han aplicat les mesures proposades, tant si estan en el nucli familiar com en un centre o en una família d'acollida.

Els EAIA són els responsables de coordinar els altres equips i serveis del territori que també intervenen en l'atenció als infants en desemparament, i donen assessorament als Serveis Socials Bàsics d'atenció social. Són equips interdisciplinaris que desenvolupen una feina d'una gran complexitat condicionada pel dret administratiu i judicial.

Del 2016 cal destacar dues actuacions que tenen com a finalitat la millora de l'atenció a famílies i infants, ajustant les

ràtios professionals per infant establertes per la cartera de serveis:

– La incorporació de 14 nous tècnics que han suposat l'increment d'un 25% de la plantilla i que han permès reforçar els equips, augmentant la ràtio de professionals per infant i, per tant, més capacitat d'intervenció especialitzada amb qualitat. S'han reforçat els equips de Nou Barris, Sant Martí, Eixample i Horta-Guinardó.

– La creació d'un equip d'intervenció immediata, més conegut com a equip volant. És un equip que té la missió de pal·liar les dificultats en les famílies i els infants que suposen l'absència temporal de professionals en els equips, que no tenen substitució (baixes mèdiques inferiors a 15 dies o altres dificultats).

L'equip es desplegarà en dues fases. Durant el 2016 s'ha incorporat una psicòloga i pedagoga i al 2017 es completarà la dotació amb un treballador o treballadora social i un administratiu o administrativa.

Altres accions a destacar són:

– Processos de millora en el desenvolupament tècnic:

– Definició de processos de qualitat. Finalitzat el mapa de processos en la fase d'estudi, valoració diagnòstica i pla d'intervenció, realitzat amb la participació de professionals dels EAIA i la validació de la DGAIA, Serveis Socials i professionals externs. Es plasma en un document que sistematitza tots i cadascun dels processos, document que serà publicat, i implementat durant el primer semestre del 2017. La seva publicació permetrà que sigui consultable per professionals de fora de la ciutat de Barcelona.

– Definició de criteris d'intervenció unificats.

23

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

– S'ha col·laborat amb la Universitat Central de Barcelona en el desenvolupament d'un projecte de recerca sobre la rehabilitació de competències parentals, mitjançant el treball grupal. Hi participen els EAIA de Sants-Montjuïc i les Corts-Sarrià-Sant Gervasi. S'ha iniciat la feina amb la formació i creació de grups i al 2017 es treballarà amb les famílies en els grups.

– S'ha creat la Comissió interadministrativa amb la participació de la Generalitat de Catalunya, el Consorci de Serveis Socials i l'Ajuntament de Barcelona d'un nou model tècnic i organitzatiu integral dels serveis de protecció de menors.

– S'ha creat la comissió per a l'actualització del protocol d'educació davant el maltractament infantil a les escoles.

– S'ha participat en el projecte dels Plans d'Ocupació, que donen oportunitats laborals a persones en situació d'atur, mitjançant la incorporació de quatre administratius per reforçar l'actualització de dades i la posada en marxa del projecte d'arxiu d'expedients establert per la DGAIA (Docusinia).

#### • Centres Oberts i Centres Diaris d'Atenció Socioeducativa

Els Centres Oberts (CO) són serveis regulats per la cartera de Serveis Socials establerta mitjançant decret per la Generalitat de Catalunya d'acord amb la Llei de Serveis Socials 12/2007 d'11 d'octubre: «És un servei diürn preventiu, fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i l'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses mitjançant el treball individualitzat, el grupal, la família, el treball en xarxa i amb la comunitat. El seu objecte és proporcionar atenció als infants de tres a 18 anys en situació de risc, prevenint i evitant el deteriorament de les

situacions de risc». La competència és municipal, raó per la qual l'Ajuntament de Barcelona desenvolupa una política de millora i increment de la Xarxa de Centres Oberts a la ciutat amb la posada en marxa de serveis propis i la col·laboració econòmica i tècnica amb els centres de les entitats del tercer sector.

El Departament de Família i Infància gestiona els dos CO de titularitat municipal i els convenis de col·laboració amb les 18 entitats titulars dels 22 CO privats.

Les accions destacables durant l'any 2016 han estat:

– Ampliació de la Xarxa de Centres Oberts amb la incorporació de quatre nous Centres Oberts:

– El Campanar de la Fundació Social del Raval, situat al barri del Raval al Districte de Ciutat Vella.

– CO Poble Sec de la Fundació Pere Tarrés, situat al barri de Poble sec del Districte de Sants-Montjuïc.

– CO Ubuntu de l'Associació educació i lleure Ubuntu, situat al barri de Ciutat Meridiana del Districte de Nou Barris.

– CO Besòs del Casal dels Infants del Raval, situat al barri del Besòs, del Districte de Sant Martí.

Aquests quatre centres havien rebut recolzament tècnic i econòmic per part de l'Ajuntament per poder fer el procés de constituir-se com a Centres Oberts.

Amb aquesta incorporació són 24 els equipaments que formen la Xarxa de Centres Oberts de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, ja que un dels centres que històricament han estat en la xarxa no ha pogut ser reconegut com a Centre Obert i, encara que continuïn en el procés de construcció tècnica, no el poden considerar com a tal.



– Suport tècnic i econòmic a un centre socioeducatiu més a la ciutat, al Districte de Sants-Montjuïc, amb l'objectiu que pugui fer el procés per constituir-se com a Centre Obert i ampliar l'oferta dels quatre centres:

- Centre socioeducatiu Tronada, al barri de Can Peguera del Districte de Nou Barris.
- Centre Druida, al barri de Prosperitat del Districte de Nou Barris.
- Centre El Cel, al barri del Bon Pastor del Districte de Sant Andreu.
- Centre socioeducatiu Poble Nou del Districte de Sants-Montjuïc.

El conjunt d'aquestes actuacions permet visualitzar un escenari de creixement sostingut en el nombre de Centres Oberts. Aquest fet comporta l'augment del nombre d'infants beneficiaris d'aquest tipus de servei, així com dels berenars saludables que complementen l'oferta per als infants més vulnerables.

La previsió per al 2017 és la continuïtat del suport a la xarxa, amb millores en el grau de transparència jurídica i ciutadana, cercant fórmules futures per garantir la concurrència pública. Al 2017 la fórmula prevista es la incorporació del suport als Centres Oberts com un àmbit específic en la convocatòria de subvencions ordinàries d'aquest any (Taula 2.1.1.1).

#### •Espais Familiars

La ciutat compta amb dos Espais Familiars de titularitat municipal als districtes de les Corts i Sant Martí. El servei es presta en horari de matí, adreçat a les famílies i als seus infants de 0-3 anys, i s'ofereix un espai de joc i relació on els infants poden explorar i relacionar-se entre ells i amb els adults. Les famílies poden compartir experiències i rebre suport en les competències parentals, mit-

**Taula 2.1.1.1. Berenar als Centres Oberts**

Departament de Família i Infància, 2016

	2015	2016	% d'increment
Infants atesos	3.308	3.377	2,09
Costos dels berenars (€)	587.287,00	646.206,90	10,03
Centres participants	25	28	12,00

jançant diferents programes: Benvingut nadó (fins als nou mesos); Ludoteca en família (de nou mesos a tres anys), i tallers i xerrades de suport per a les famílies d'infants de totes les edats; algunes d'aquestes activitats estan obertes a famílies no inscrites.

Els Espais Familiars formen part del mateix equipament que els Centres Oberts. Funcionen només al matí i complementen l'oferta dels CO que funcionen només a la tarda. Durant el 2016 s'han beneficiat 413 famílies d'aquests dos Espais Familiars.

Paral·lelament a la gestió dels Espais Familiars, el Departament de Família i Infància dona suport econòmic, mitjançant subvencions, a projectes similars gestionats per entitats del tercer sector, per ampliar l'oferta.

Els Espais Familiars s'han consolidat com a recursos educatius i de suport a la parentalitat. Signifiquen una alternativa i/o complement de les escoles bressol, com a espai educatiu i de relació.

#### • Servei de Famílies Col·laboradores

A Barcelona hi ha famílies que, de manera temporal i per diferents circumstàncies (salut, conciliació vida laboral i familiar...) necessiten la col·laboració d'altres persones per atendre els seus fills i/o filles.

El Servei de Famílies Col·laboradores (SFC) intervé per ajudar aquestes famí-

25

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

**Taula 2.1.1.2. Centres Oberts i Centres Diaris d'Atenció Socioeducativa**

Departament de Família i Infància, 2016

Centres Oberts (CO)	Adreça	Barri	Districte
CO L'ESQUITX	Fonollar, 15	Casc Antic	Ciutat Vella
FUNDACIÓ COMTAL (CO TRIA)	Forn de la Fonda, 5	Casc Antic	Ciutat Vella
CÀRITAS (CO GLAMPARETES)	Almirall Cervera, 10	Barceloneta	Ciutat Vella
FUNDACIÓ GABELLA (CO COMPARTIR)	Rull, 9	Gòtic-Barceloneta	Ciutat Vella
CASAL DELS INFANTS	Junta de Comerç, 165 Reina Amàlia, 22-29, baixos	Raval	Ciutat Vella
FUNDACIÓ JOAN SALVADOR GAVINA (CO JOAN SALVADOR GAVINA)	Nou de la Rambla, 39-41, baixos	Raval	Ciutat Vella
FUNDACIÓ AI RAVAL (CO ESTEL D'ASSÍS)	Rambla del Raval, 7, baixos	Raval	Ciutat Vella
FUNDACIÓ VIARANY (CO EIXAMPLE)	Pau Claris, 121 (IES Jaume Balmes)	Antiga Esquerra de l'Eixample	Eixample
CO CIÓ BARJAU	Compte Borrell, 128	Eixample	Eixample
ESPLAI SUBMARÍ	Foc, 100, baixos	Zona franca	Sants-Montjuïc
CO MUNICIPAL LES CORTS-SANTS	Benavent, 20-22	Les Corts	Les Corts
PARRÒQUIA S. JOAN BOSCO (CO DON BOSCO)	Plaça Ferran Reyes, 2	Navas	Sant Andreu
FUNDACIÓ TRINIJOVE (CO NEUS PUIG)	Pare Pérez del Pulgar, 17	Trinitat Vella	Sant Andreu
CO ADSIS CARMEL	Lugo, 59-61, baixos	Carmel	Horta-Guinardó
SALESIANS SANT JORDI (CO MARTÍ CODOLAR)	Avinguda Vidal i Barraquer, 8-12	Vall d'Hebron- La Clota	Horta-Guinardó
PARRÒQUIA ST. BERNAT DE CLARAVALL (CO CIUTAT MERIDIANA ALTA (CRUÏLLA))	Pedraforca, 2-6	Ciutat Meridiana	Nou Barris
CÀRITAS (CO LLOPS DEL TAGA)	Rasos de Peguera, 11-17, local 5	Ciutat Meridiana	Nou Barris
CÀRITAS (CO TORRE BARÓ)	Travessera de Castellfollit, 14	Torre Baró	Nou Barris
ASSOCIACIÓ EDUCACIÓ I LLEURE UBUNTU	Perafita, 48	Ciutat Meridiana	Nou Barris
CO PARE MANEL	Viladrosa, 9	Verdú	Nou Barris
CO ADOLESCENTS DEL BESÒS. CASAL DELS INFANTS	Institut Besòs	Besòs	Sant Martí
CO MUNICIPAL SANT MARTÍ	Huelva, 36	Sant Martí de Provençals	Sant Martí
Centres Diaris	Adreça	Barri	Districte
ASSOCIACIÓ JUVENIL TRONADA. CENTRE DIARI	Beret, 83	Can Peguera	Nou Barris
FUNDACIÓ PRIVADA CEL (CO CEL)	Passeig Enric Sanchis, 2	Bon Pastor	Sant Andreu
CENTRE D'ESPLAI DRUIDA	Vesuvi, 35 (Escola Mercè Rodoreda)	Prosperitat	Nou Barris
CENTRE SOCIOEDUCATIU POBLE NOU	Poeta Cabanyes, 78- 80	Poblenou	Sant Martí

lies oferint-los persones properes que durant aquest període les complementen i ajudin a atendre els seus infants.

La col·laboració és:

- Temporal, només dura el temps necessari fins que es resol la dificultat que l'ha motivat.
- Pròxima, el més a prop possible de l'entorn habitual de l'infant.
- Complementària, les persones col·laboradores complementen puntualment la família de l'infant.
- Voluntària, fruit de l'acord entre totes les persones implicades.

La col·laboració pot donar-se en diferents períodes temporals: hores o dies, caps de setmana o vacances, períodes curts de convivència (màxim sis mesos)...

Al 2016 s'han incorporat 22 famílies al banc de famílies. D'altra banda, i sobretot a causa de la sol·licitud de nova documentació, hi ha hagut un nombre de baixes important durant aquest mateix any, cosa que ha deixat el nombre total de famílies del banc en 75.

Aquest any s'ha incorporat l'obligatorietat que les famílies (en actiu o de baixa temporal) presentin el certificat de registre negatiu de delictes sexuals, per a cadascun dels membres majors d'edat que convisqui al domicili. Aquesta demanda ha estat acompanyada de manera integral i directa per les tècniques del SFC que han facilitat les gestions, instruccions i consultes derivades. S'ha considerat necessari fer un acompanyament molt acurat en aquest aspecte, ja que el tràmit era confús i sovint donava peu a resolucions insatisfactòries o estancades que, a vegades, han desmotivats algunes famílies. De fet, algunes de les famílies no tenen assignació de cas perquè han de personar-se a la Gerència

Territorial del Ministeri de Justícia a Catalunya i, per horaris, no poden fer el tràmit.

La incomoditat del circuit de sol·licitud del certificat ha provocat un descens del 34% en el nombre de famílies col·laboradores respecte a l'any 2015, però no ha impedit donar resposta a les demandes realitzades. En aquests casos, valorem que aquesta no és, però, la principal causa de la desvinculació sinó el desencadenant de la baixa en aquelles famílies que, de facto, feia temps que no acceptaven col·laboracions o tenien la baixa temporal des de feia temps.

Tot i que les famílies col·laboradores es troben als 10 districtes, la distribució és ben diferent: hi ha una concentració més gran de famílies als districtes de l'Eixample i Horta-Guinardó que a Sant Andreu, Sant Martí i Nou Barris, que representen els districtes on es disposa de menys famílies col·laboradores.

L'any 2016 s'han fet 115 col·laboracions noves que han representat 1.593 estades. La gran majoria han estat durant els caps de setmana, o en hores puntuals durant la setmana. El 43% de les col·laboracions són de menys d'un mes i el 39% entre tres i sis mesos. Els motius de demanda més freqüents són laborals i de salut.

S'han beneficiat d'aquestes col·laboracions 73 infants.

La diferència d'estades entre les 2.265 del 2015 i les 1.593 del 2016 s'expliquen per una reducció de les col·laboracions amb pernocta (del 30% al 23%) i una rigorositat més gran en la recollida de dades de les col·laboracions i ajust dels terminis reals. Des del SFC fem pedagogia amb tots els implicats perquè l'infant dormi al domicili habitual sempre que sigui possible, per reduir l'estrès, tot i els inconvenients que es puguin derivar per a les famílies col·laboradores i usuàries.

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

Al servei, s'hi pot accedir directament o per derivació de serveis o entitats, encara que la majoria de demandes han arribat a través dels Centres de Serveis Socials dels diferents districtes.

• **Servei d'atenció a famílies amb fills de 0 a 6 anys en situació de pobresa i/o risc d'exclusió social (Projecte PAIDÓS)**

L'Ajuntament de Barcelona col·labora amb Càritas Diocesana de Barcelona per al desenvolupament d'aquest programa.

El projecte PAIDÓS té com a objectiu pal·liar les conseqüències de la pobresa infantil, i prevenir-ne els factors de cronificació, mitjançant un treball intensiu, integral i integrat amb les famílies, els agents socials i la comunitat. L'objectiu és augmentar els factors de protecció dels infants, promovent l'apoderament de les famílies i dels seus infants mitjançant el desenvolupament de les seves capacitats, recursos i interessos.

Durant el mes de juliol el PAIDÓS de Ciutat Vella va canviar la seva ubicació i es va traslladar a una nova instal·lació cedida per la Fundació Albert Espelt. Aquest nou emplaçament, en un punt més cèntric del Districte de Ciutat Vella, ha fet que el servei sigui més accessible a les famílies i als serveis derivants.

La difusió del model de servei, el boca-orella entre els professionals derivants, juntament amb els bons resultats i les conclusions de la valoració d'impacte feta per Càritas han portat a l'augment de places a cada PAIDÓS i, per tant, l'increment gradual al llarg de l'any de famílies i infants atesos.

En l'actualitat hi ha tres serveis PAIDÓS a Barcelona: dos al Districte de Nou Barris (les Roquetes i Porta) i un al Districte de Ciutat Vella.

**Claudia Raya Ruiz**  
Cap del Departament de Família i Infància

**Taula 2.1.1.3. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Família i Infància, 2016

	2015	2016	% d'increment
<b>EAIA</b>			
Menors atesos	3.485	3.530	1,29
Nombre de casos nous o reoberts	892	871	-2,35
Nombre de casos tancats	973	733	-24,67
<b>Centres Oberts</b>			
Amb convenis	19	22	15,79
Municipals	2	2	0,00
Menors atesos	2.025	2.309	14,02
Espais municipals de 0 a 3 anys vinculats a Centres Oberts	2	2	0,00
Famílies amb fills de 0 a 3 anys ateses en aquests espais	446	413	-7,40
<b>Famílies col·laboradores</b>			
Famílies	113	75	-33,63
Nens acollits al servei	82	73	-10,98
Estades realitzades en dies	2.265	1.593	-29,67
<b>Projecte PAIDÓS</b>			
Famílies	50	93	86,00
Infants atesos	93	161	73,12

## 2.1.2.

### DEPARTAMENT DE GENT GRAN

El Departament de Gent Gran es va reorganitzar a causa del canvi d'equip de govern al maig del 2015. Al setembre del 2016, aproximadament, amb la creació de la Regidoria d'Infància, Joventut i Gent Gran, els programes de promoció social per a les persones grans van ser assumits pel nou departament de Promoció de la Gent Gran.

Aquesta part de la Memòria recull la informació dels Centres Residencials Municipals, dels Habitatges amb Serveis i apartaments tutelats, dels Centres de Dia, del Servei d'Acolliment d'Urgència (SAUV), de les acollides al programa RESPIR i del Servei Municipal de Teleassistència (TAD). També incorpora la valoració del Pla de treball realitzat com a Mesura de govern pel foment del bon tracte i l'abordatge de les situacions de maltractament a les persones grans.

L'acció del Departament de Gent Gran s'emmarca de manera transversal en el Pla municipal per a les persones grans 2013-2016, que gira al voltant de quatre grans eixos:

- Les persones grans com a protagonistes actives de la ciutat
- El benestar i la salut
- El bon tracte i la defensa de la igualtat
- Les persones grans i la vida quotidiana a la ciutat

El Pla municipal per a les persones grans es basa en el paradigma de l'envel·liment actiu formulat per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i presentat a la segona Assemblea Mundial de l'Envel·liment que se celebrà l'any 2002.

Aquest model, d'una banda, postula que per tal que l'envel·liment sigui una experiència positiva cal que l'allargament de la vida vagi acompanyat d'oportunitats continuades de salut, participació, seguretat i formació. De l'altra, reconeix valors essencials per als drets humans de les persones grans com ara l'autonomia i el respecte. L'impuls a l'envel·liment actiu comporta l'adopció d'un enfocament transversal. El reconeixement dels valors o dels principis bàsics promulgats per les Nacions Unides, com ara la participació, l'assistència o la realització dels

29

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

**Taula 2.1.2.1. Atenció social a la gent gran**  
Departament de Gent Gran, 2016

	2015	2016	% d'increment
Persones ateses durant l'any pel Servei de Teleassistència (SAT)	86.841	90.997	4,79
Dones	62.687	65.251	4,09
Homes	24.154	25.746	6,59
Persones ateses pel SAT*	77.311	81.239	5,08
Persones més grans de 65 anys ateses amb el SAT*	75.071	78.824	5,00
Llars de persones més grans de 65 anys ateses amb el SAT <sup>1</sup>	63.204	66.216	4,77
Taxa de cobertura TAD més grans de 75 anys*	36,74	38,62	5,12
Persones grans ateses al programa RESPIR	915	888	-2,95
Persones grans acollides d'urgència	1.171	1.241	5,98
Persones grans en habitatges municipals amb serveis	1.334	1.323	-0,82
Estades en residències <sup>1</sup>	114.921	117.541	2,28
Estades en Centres de Dia	15.789	14.602	-7,52
Persones grans en apartaments tutelats	99	106	7,07

Notes: \*Dades a 31 de desembre.

1. Pel valor de l'any 2015, la dada inclou les estades a la Residència Molí Via Favència.

propis dissenys, exigeix afrontar reptes que reclamen actuacions en diferents sectors d'activitat.

L'any 2016 ha finalitzat el Pla i s'ha elaborat de manera conjunta amb tots els agents que hi intervenen l'informe de balanç d'actuació que ha de servir per valorar i reprogramar l'acció municipal amb les persones grans d'ara en endavant.

#### • Servei de Teleassistència

El Servei de Teleassistència (SAT) és un recurs molt demanat a la ciutat de Barcelona; durant l'any 2016 s'han rebut 11.904 sol·licituds noves, xifra que suposa un increment del 8,48 % respecte a l'any anterior.

La taxa de cobertura del Servei de Teleassistència per a persones més grans de 65 anys a 31/12/2016 és del 22,63% i del 38,62 % per a les persones més grans de 75 anys. Pel que fa a les persones més grans de 85 anys que viuen soles és del 71,75%.

El perfil de les persones usuàries correspon majoritàriament a dones, concretament un 72,73% del total, de les quals viuen soles el 41,53% i en el 64,28% dels casos tenen més de 75 anys.

Al llarg de l'any 2016, al marge de tots els projectes endegats i de seguir prestant el servei amb un bon nivell de qualitat, s'ha treballat tot el procés de licitació del nou contracte de serveis públics que s'iniciarà l'1 de gener del 2017.

Des del Servei de Teleassistència Municipal destaquem al llarg de l'any 2016 els temes següents:

- La innovació del nou model Servei de Teleassistència, per orientar-lo cap a un model d'atenció centrat en la persona. Es proposa un model de servei personalitzat, adaptat i centrat en l'atenció a la persona, que permeti satisfer les seves expectatives i aportar

solucions a les seves necessitats reals per tal de millorar la qualitat de vida de les persones usuàries del servei.

- Implantació del model en fase pilot durant l'any 2016. El que es proposa és adaptar la intensitat i les prestacions del Servei de Teleassistència a les característiques de cada persona usuària, intensificant l'atenció a persones amb especial risc o vulnerabilitat i evitant en d'altres una excessiva activitat del servei que pugui crear dependència, allunyant-se de models paternalistes, i evitant que sigui invasiu.

- Sistema de valoració objectiu, automatitzat i específic de teleassistència que permet segmentar la població usuària i personalitzar el servei d'una forma estandarditzada. Les persones usuàries es valoren, de forma general, en tres nivells de suport, més un nivell d'alt risc per a situacions excepcionals, i se'ls assignen aquelles prestacions que més s'adaptin a les seves característiques i necessitats. Aquestes prestacions poden ser seguiments telefònics i presencials, dispositius perifèrics (de seguretat o d'altres) i campanyes preventives d'envelliment actiu, ja sigui mitjançant el telèfon, visites presencials o a través de documentació escrita en suport paper (fulletons i guies) o en un web.

- Han participat (de forma lliure i voluntària) en la prova pilot 350 persones usuàries (175 del grup d'intervenció i 175 del grup de control) que s'incorporaven al Servei de Teleassistència Municipal. Es van distribuir aleatòriament entre un grup d'intervenció i un grup control. El nou model centrat en la persona s'aplica únicament al grup control, per tal de comparar els dos models.

- Sistema de trucada a tres. Enguany, aquest sistema s'ha començat a fer

servir també per contactar amb els Bombers de Barcelona en els casos d'emergència per foc, fum o gas, per tal que els professionals de Bombers puguin mantenir una conversa amb la persona usuària, fer el qüestionari pertinent i donar les pautes necessàries per a la gestió de la situació. Tant des dels Bombers, com des del Servei de Teleassistència Municipal valorem molt positivament la incorporació de la trucada a tres, així com el retorn via correu electrònic de l'evolució de l'emergència derivada a Bombers des del Servei de Teleassistència Municipal.

- Des del Servei de Teleassistència Municipal, es treballa conjuntament amb Amics de la Gent Gran i Avismón amb l'objectiu de potenciar el benestar de les persones usuàries. Aquesta col·laboració s'estableix amb la voluntat de crear sinergies i sumar recursos, considerant que la situació social de cada persona pot influir positivament o negativament en la seva salut física i psíquica. La tasca del Servei de Teleassistència Municipal consisteix a detectar casos de persones usuàries que es troben en situació de solitud, falta de suport emocional, i en els quals l'opció del voluntariat es consideri una opció positiva per al seu benestar.

- Durant l'any 2016, i considerant les valoracions domiciliàries, el filtratge de casos i l'acceptació o desestimació de casos per part dels Centres de Serveis Socials (CSS) i el Centre d'Atenció Primària de Salut, s'han derivat a l'entitat 26 casos.

- Durant el quart any de col·laboració amb Amics de la Gent Gran, s'observa una disminució de derivacions respecte a l'any 2015, en el qual es van realitzar 13 derivacions més que l'any 2016, motivada per la potenciació de la col·laboració amb Avismón-Catalunya. Es volia aconseguir un nombre

similar de derivacions a totes dues entitats. Durant l'any 2016, s'han realitzat 33 propostes de derivacions a Avismón-Catalunya.

- L'any 2016, el Servei ha donat continuïtat i ampliat la col·laboració amb dos cossos de seguretat amb presència a la ciutat: Mossos d'Esquadra i Guàrdia Urbana de Barcelona. Aquesta col·laboració s'ha traduït en: formacions als professionals del SAT; formulari de comunicació entre el Servei de Teleassistència Municipal i els Mossos d'Esquadra (amb la voluntat de comunicar-los els possibles intents d'estafa, furt o robatoris que els/les professionals del servei detecten entre les persones usuàries); etc.

- Al llarg de l'any 2016 hem treballat en el disseny del procediment d'actuació entre els Bombers de Barcelona i el Servei de Teleassistència Municipal. En el marc d'un augment constant i progressiu del nombre de detectors de seguretat instal·lats a les llars de les persones usuàries del Servei de Teleassistència Municipal, s'ha considerat necessari l'establiment d'un procediment conjunt d'actuació entre el servei i els Bombers de Barcelona. Aquest procediment inclou arbres de decisió, en els quals s'hi inclouen les diferents actuacions que han de fer els dos serveis a l'hora d'atendre situacions d'emergència que gestiona el Servei de Teleassistència Municipal. Entre ells, es troben les situacions de «no respon», en les quals no s'obté cap resposta per part de la persona usuària; emergències per acumulació d'aigua; alertes generades pels detectors de foc, fum i gas i d'absència de mobilitat a la llar, etc. Aquest procediment ha comportat una millora notable de les comunicacions bidireccionals entre el centre d'emergències dels Bombers de Barcelona i el centre d'atenció del SAT.



## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

• Pel que fa a la col·laboració entre el SAT i els serveis de salut, l'any 2016 s'han dut a terme trobades per trobar mecanismes de col·laboració entre projectes dels dos serveis, per millorar el circuit de tramitació de les sol·licituds per tal d'evitar que el pes recaigui en les Àrees Bàsiques de Salut. Aquestes trobades han contribuït a fer més evident la necessitat de compartir la informació referent a les persones ateses des dels diferents serveis.

• D'altra banda, aquest any 2016 s'han portat a terme xerrades informatives als centres prescriptors del servei, principalment a les àrees bàsiques de salut. En aquestes xerrades, impartides pels professionals del Servei de Teleassistència Municipal, s'han clarificat dubtes sobre els diferents tràmits que cal realitzar per tramitar correctament les sol·licituds, així com destacar les principals prestacions i beneficis que pot obtenir la persona usuària.

• S'ha participat al llarg de tot l'any en les reunions de treball a Madrid per la revisió de la Normativa AENOR del Servei de Teleassistència.

• S'ha treballat conjuntament amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat i amb la representant al Consell Rector de Persones Sordes en diferents línies: apropar i difondre el servei de teleassistència adaptada per a persones amb dificultats de comunicació mitjançant xerrades de difusió en diferents espais representatius pel col·lectiu com ara: CERECUSOR, Casal de Sords, etc.

• S'han realitzat sessions de treball conjuntes amb el departament de recursos humans de l'empresa adjudicatària amb l'objectiu de definir les accions a realitzar de cara a la professionalització del servei (millores en la formació dels treballadors per exemple).

• S'han fet accions de difusió del servei en districtes on hi ha menys cobertura com per exemple Sarrià.

• S'han fet reunions inicials amb Radars i el Col·legi de Farmacèutics de Barcelona per establir vies de col·laboració.

• Els resultats de l'enquesta de satisfacció a les persones usuàries del Servei de Teleassistència, realitzada pel Departament d'Estudis d'Opinió de l'Ajuntament de Barcelona, han estat molt positius. Entre d'altres dades, cal remarcar que la mitjana en la valoració global del servei ha estat d'un 9,6, igual que la mitjana de les persones usuàries, sobre 10. Un 86,6% el qualifiquen com a excel·lent (9-10 punts) i un 9,1% com a notable.

També s'ha incrementat la instal·lació dels diferents tipus de dispositius perifèrics (detector de gas, de fum, detector de passivitat i d'obertura de porta), en funció de la necessitat i de la valoració del perfil de les persones usuàries.

Ha augmentat el nombre de dispositius de Teleassistència Adaptada, dissenyada específicament per a persones amb dificultats de comunicació mitjançant la parla, i de la Teleassistència Mòbil (TAM),

**Taula 2.1.2.2. Servei de Teleassistència (SAT)**  
Departament de Gent Gran, 2016

	31/12/2015	31/12/2016	% d'increment
Aparells actius	64.818	67.922	4,79
Persones ateses <sup>1</sup>	77.311	81.239	5,08

1. Persones ateses durant l'any (que han estat en actiu al menys un dia durant l'any).



**Taula 2.1.2.3. Persones ateses amb Teleassistència a 31 de desembre**

Departament de Gent Gran, 2016

	2015	2016	% d'increment
Ciutat Vella	3.637	3.751	3,13
Eixample	12.539	13.232	5,53
Sants-Montjuïc	8.380	8.767	4,62
Les Corts	3.823	3.948	3,27
Sarrià-Sant Gervasi	4.577	4.917	7,43
Gràcia	5.682	5.903	3,89
Horta-Guinardó	8.902	9.418	5,80
Nou Barris	10.593	11.103	4,81
Sant Andreu	7.227	7.627	5,53
Sant Martí	11.951	12.573	5,20
<b>Barcelona</b>	<b>77.311</b>	<b>81.239</b>	<b>5,08</b>

**Taula 2.1.2.4. Persones ateses amb Teleassistència a 31 de desembre**

Departament de Gent Gran, 2016

	2016	% distribució
Ciutat Vella	3.751	4,62
Eixample	13.232	16,29
Sants-Montjuïc	8.767	10,79
Les Corts	3.948	4,86
Sarrià-Sant Gervasi	4.917	6,05
Gràcia	5.903	7,27
Horta-Guinardó	9.418	11,59
Nou Barris	11.103	13,67
Sant Andreu	7.627	9,39
Sant Martí	12.573	15,48
<b>Barcelona</b>	<b>81.239</b>	<b>100,00</b>

**Taula 2.1.2.5. Persones ateses amb Teleassistència a 31 de desembre**

Departament de Gent Gran, 2016

	Menors de 60 anys	60-64 anys	65-69 anys	70-74 anys	75-79 anys	80-84 anys	85 anys i més	Total
Persones ateses	1.655	985	2.179	5.871	13.448	26.010	40.849	<b>90.997</b>
%	1,82	1,08	2,39	6,45	14,78	28,58	44,89	<b>100,00</b>

**Taula 2.1.2.6. Dispositius instal·lats**

Departament de Gent Gran, 2016

Tipus	31/12/2015	31/12/2016	% d'increment
Detector de gas	1.573	2.311	46,92
Detector de fums	1.712	2.286	33,53
Dispositiu de mobilitat	107	116	8,41
Detector obertura de portes	31	22	-29,03
Teleassistència Adaptada	81	72	-11,11
Teleassistència Mòbil (TAM)	487	557	14,37
<b>Total</b>	<b>3.991</b>	<b>5.364</b>	<b>34,40</b>

que permet a les persones usuàries que gaudeixen d'una vida activa, però que pateixen alguna malaltia amb risc de caigudes sobtades, poder demanar ajut a fora de casa.

#### • Serveis d'Atenció Residencials i Centres de Dia

L'any 2016 s'han finalitzat les obres de modernització i millora de la residència

Francesc Layret. Al setembre del mateix any s'hi van instal·lar els 63 usuaris aollits de manera provisional a la residència el Molí-Via Favència. La inversió de 4.948.652 euros ha permès incrementar el nombre de places fins a arribar a les 66 actuals i adequar les instal·lacions amb més de 30 anys d'antiguitats als usos residencials que s'hi feien, aportant més modernitat i confort per als residents.

**Taula 2.1.2.7. Principals indicadors dels Centres Residencials i de Dia municipals**  
Departament de Gent Gran, 2016

Tipus	2015	2016	% d'increment
<b>Centres Residencials</b>			
Centres	4	4	0,00
Places	295	298	1,02
% dones ateses	65,08	64,77	-0,48
% homes atesos	34,92	35,23	0,89
% d'ocupació	100	100	
<b>Centres de Dia</b>			
Centres	2	2	0,00
Places	68	68	0,00
% dones ateses	70,59	66,18	-6,25
% homes atesos	29,41	33,82	14,99
% ocupació	93,14	94,12	1,05

També durant l'any 2016 s'ha assumit, per part de la Residència Parc del Guinardó, la gestió del punt de dinamització de gent gran, a les renovades instal·lacions. Aquest punt de dinamització està obert les tardes de dilluns a divendres i ofereix activitats de formació, lleure i culturals a les persones grans del barri.

S'ha de destacar també la feina desenvolupada per avançar cap al model d'Atenció Integral Centrada en la Persona (AICP), mitjançant la recerca aplicada promoguda des de la Direcció d'Estratègia i Innovació de l'Àrea de Drets Socials conjuntament amb la Fundació Casa Asil, que ha permès identificar els factors clau de la transformació d'una residència gerontològica clàssica cap al model d'AICP, mitjançant un procés d'investigació i participació. Els resultats d'aquesta recerca aplicada hauran de marcar els objectius de treball dels centres residencials i d'atenció diürna municipals, posant en valor els canvis en la qualitat i en els principis ètics de l'atenció, cosa que ha de fer possible passar d'un model d'atenció al d'acompanyament.

També s'ha seguit treballant per garantir la qualitat de la gestió dels serveis

residencials, tornant a auditar dos dels quatre centres municipals, fet que ha permès identificar àrees de millora i acompanyar els equips professionals en l'assoliment de l'excel·lència.

#### • Habitatges amb Serveis

Els Habitatges amb Serveis constitueixen una alternativa a la falta d'habitatge o als problemes d'accessibilitat o habitabilitat dels habitatges de les persones grans de la ciutat.

L'Ajuntament de Barcelona, l'any 2003, va fer una aposta per coordinar les polítiques d'habitatge i de serveis socials adreçades a la gent gran inaugurant les primeres promocions d'Habitatges amb Serveis (Montnegre i Campo Sagrado). Això va suposar una nova orientació dels serveis d'atenció a la gent gran, en tant que es tractava d'habitatges de protecció oficial, adjudicats en règim d'ús i habitació a persones grans autònomes, que disposaven de serveis complementaris de suport i atenció personal les vint-i-quatre hores del dia.

Segons el II Acord d'Actuació signat a novembre del 2015 entre el Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona,

l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona i el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, els criteris d'accés per obtenir un habitatge amb serveis són:

- Ser una unitat de convivència formada per una o dues persones de més de 65 anys, amb ingressos anuals inferiors a 2,5 IPREM (24.850,47 euros per una persona; 25.619,04 euros per a dues persones).
- Estar inscrit en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona.
- Tenir una antiguitat al Padró Municipal de Barcelona de dos anys.
- No tenir cap habitatge en propietat llevat de casos d'habitatges amb problemes d'accessibilitat.
- Haver lliurat la sol·licitud de participació de la convocatòria i superar el test d'autonomia personal.

Durant l'any 2016 el percentatge d'ocupació en els habitatges va oscilar entre el 97 i el 98%. El nombre de persones

acollides va ser de 1.323 en els 1.206 apartaments actuals.

La mitjana d'edat de les persones que hi viuen és de 80 anys. Al llarg de l'any s'han produït 105 baixes (7,9%) i un total de 98 altes. Han tingut accés als habitatges que anaven quedant buits, les persones de la llista d'espera resultant de la convocatòria del 2015.

Altres aspectes a destacar de l'any 2016 són:

- S'ha avaluat la qualitat dels serveis i la satisfacció de les persones usuàries en 16 promocions. Els resultats han estat molt favorables, amb una nota mitja de valoració de vuit sobre deu.
- S'han adequat les hores d'atenció directa a la persona (auxiliar de neteja i geriatría) per donar una millor assistència als altres 10 edificis que han iniciat nou contracte de gestió. La millora ha suposat gaudir d'una hora setmanal de neteja per unitat familiar (abans dues hores mensuals) i una millora en la distribució de les hores de treballadora familiar en el

35

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

#### Taula 2.1.2.8. Promocions d'Habitatges amb Serveis

Departament de Gent Gran, 2016

Districte	Promoció	Emplaçament	Nombre d'habitatges	Data prevista d'inauguració
Sant Martí	Pere IV	Josep Pla, 180	29 habitatges	Tercer trimestre 2017
Sant Martí	Glòries I	Badajoz/Bolívia	105 habitatges	Tercer trimestre 2017
Sarrià	Quatre Camins	Infanta Isabel, 9-11	44 habitatges	Quart trimestre 2017

#### Taula 2.1.2.9. Promocions d'habitatges amb serveis en vies de construcció

Departament de Gent Gran, 2016

Districte	Promoció	Emplaçament	Nombre d'habitatges	Inici d'obres
Eixample	Ali Bei	Ali Bei	46 habitatges	2017
Eixample	Germanetes II	Viladomat, 142	47 habitatges	2017
Gràcia	Quiron	Av. Mare de Déu de Montserrat, 5-11	100 habitatges	2017

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

total de les persones usuàries. Amb aquest ajust les 20 promocions d'habitatges han quedat unificades pel que fa a model.

- Participació en el 48 Open House Bcn: quatre equipaments
- Assessorament de consum i estalvi energètic; cinc equipaments
- Programa cultural Apropa Cultura: 15 equipaments.

### • Ampliació del Servei de RESPIR

Aquest any 2016, les sol·licituds rebudes per al programa RESPIR han estat 1.630 (un increment del 9,99% respecte al 2015). Hi van ingressar 888 persones, un 2,95% menys respecte a l'any anterior. Aquest descens ve motivat perquè en els darrers anys la demanda d'aquest servei s'ha incrementat de tal manera que la Diputació de Barcelona no té prou places per atendre totes les sol·licituds, principalment durant els mesos estivals de juliol, agost i setembre.

En aquest context, l'Ajuntament de Barcelona, des de l'any 2013 reforça el programa RESPIR durant el període estival mitjançant la contractació de places residencials privades a la ciutat de Barcelona i rodalies. Es així com neix el programa RESPIR Plus.

RESPIR Plus ha gestionat 476 sol·licituds de RESPIR per als mesos d'estiu.

**Taula 2.1.2.10. Indicadors bàsics d'activitat del RESPIR**

Departament de Gent Gran, 2016

	2015	2016	% d'increment
Sol·licituds rebudes	1.482	1.630	9,99
Persones ingressades	915	888	-2,95

**Taula 2.1.2.11. Indicadors bàsics del RESPIR estival o RESPIR Plus**

Departament de Gent Gran, 2016

	2015	2016	% d'increment
Persones ateses RESPIR estival	219	241	10,05
Pressupost (€)	172.290,03	193.525,80	12,33

D'aquestes, 232 han estat derivades des de la Diputació per falta de places a les Llars Mundet durant els mesos de juliol, agost i setembre, i 244 han estat rebudes directament des dels Centres de Serveis Socials de Barcelona, ja que es van tramitar posteriorment al mes de maig, data a partir de la qual ja no hi havia plaça a les Llars Mundet. De les 476 sol·licituds gestionades van ingressar en alguns dels centres residencials col·laboradors 241 persones (22 més que l'any anterior). La despesa ha sofert un creixement del 12,32% respecte a l'any anterior.

### • Servei d'Atenció i Urgències a la Velle-sa (SAUV)

El nombre de persones acollides el 2016 ha estat de 1.241. Per al període 2014-2016 ha representat un increment del 38,65%.

La despesa total del SAUV de l'any 2016 ha estat de 6.406.254,99 euros, un 13,37% més que l'any anterior. Al cost final d'aquest servei s'hi han de sumar 3.068.740,15 euros, import que suposa el 30% aproximadament, de l'aportació de les persones usuàries, més 479.222,72 euros per l'aportació de les prestacions vinculades<sup>1</sup>. Per tant, el servei tindria un cost final de 8.995.772,42 euros.

L'any 2016, davant el progressiu increment de persones ateses i d'ingressos, es va aprovar un pla de millora amb diferents accions per a la millora de la gestió i organització del servei, accions amb una clara orientació estratègica, i accions per a la dotació i diversificació dels recursos per atendre les urgències.

De les actuacions previstes en el Pla de Millora, es detaquen les més rellevants d'aquest any:

1. L'any 2016 es va implantar un protocol d'actuació amb la Generalitat de Catalunya per garantir que la prestació vinculada de les persones ateses pel SAUV amb aquest dret fos rescabada per l'Ajuntament de Barcelona per cobrir d'aquesta manera part de la despesa de l'atenció urgent generada.

– Elaboració i presentació del nou model d'atenció centrada en la persona gran en situació d'urgència social.

– Elaboració i presentació del protocol d'actuació SAUV-serveis socials, el qual incorpora com a novetats la variació en el criteri d'assignació territorial de referent, la creació i posada en funcionament de la carta de serveis i remodelació del model de consentiment que incorpora les autoritzacions de consultes de dades.

– Presentació d'un nou model de sol·licitud i tràmit a través d'un entorn web.

– Procés de formació als Centres de Serveis Socials, per l'aplicació del nou protocol.

– Treball per garantir la coordinació social i sanitària essencial per assolir el nou model d'atenció centrada en la persona.

- Creació d'un grup de treball mixt Salut-Serveis Socials.

- Elaboració de l'estudi de les derivacions rebudes al servei per part de recursos de salut: hospitals i centres sociosanitaris.

- Procés de formació dels professionals dels recursos de salut: hospitals i centres sociosanitaris.

- Pla de treball per elaborar el protocol d'actuació SAUV-sociosanitaris i hospitals.

– Remodelació del protocol de centres residencials SAUV.

– Procés de formació dels centres residencials SAUV.

- S'ha treballat amb un total de 29 centres residencials; un conveni

**Taula 2.1.2.12. Indicadors bàsics d'activitat del SAUV**

Departament de Gent Gran, 2016

	2015	2016	% d'increment
Persones grans acollides	1.171	1.241	5,98
Ingressos realitzats/any	777	723	-6,95
Estades realitzades/dia	168.219	187.353	11,37
Pressupost executat (€)	5.650.845	6.406.254,99	13,37

**Taula 2.1.2.13. Urgències ateses per districtes pel SAUV**

Departament de Gent Gran, 2016

	2015	2016	% d'increment
Ciutat Vella	155	164	5,81
Eixample	186	196	5,38
Sants-Montjuïc	122	151	23,77
Les Corts	27	35	29,63
Sarrià-Sant Gervasi	92	78	-15,22
Gràcia	72	67	-6,94
Horta-Guinardó	132	109	-17,42
Nou Barris	100	116	16,00
Sant Andreu	79	81	2,53
Sant Martí	179	181	1,12
Sense determinar	16	40	150,00
Sense domicili fix	11	23	109,09
<b>Barcelona</b>	<b>1.171</b>	<b>1.241</b>	<b>5,98</b>

**Taula 2.1.2.14. Urgències ateses per districtes pel SAUV**

Departament de Gent Gran, 2016

	2016	% distribució
Ciutat Vella	164	13,22
Eixample	196	15,79
Sants-Montjuïc	151	12,17
Les Corts	35	2,82
Sarrià-Sant Gervasi	78	6,29
Gràcia	67	5,40
Horta-Guinardó	109	8,78
Nou Barris	116	9,35
Sant Andreu	81	6,53
Sant Martí	181	14,59
Sense determinar	40	3,22
Sense domicili fix	23	1,85
<b>Barcelona</b>	<b>1.241</b>	<b>100,00</b>

## Àrea de Drets Socials

### Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

(CAUV) + sis contractes + 22 sense relació contractual.

– Implantació del protocol d'actuació amb la Generalitat de Catalunya per garantir que les persones ateses pel SAUV amb dret a prestació vinculada, fos rescabada per l'Ajuntament de Barcelona, cobrint d'aquesta manera part de la despesa de l'atenció urgent generada. Revisió dels criteris de pacte econòmic i actualització de tots els antics.

– Prorrogació de preus públics.

– Obertura de dues residències públiques de la Generalitat amb suport del servei i prioritització d'entrada de 100 casos SAUV (mercat del Guinardó i Alchemika).

– Reducció molt significativa del temps d'estada a SAUV.

– Reducció del temps de valoració i obtenció de grau gràcies a l'acord establert amb la Generalitat de Catalunya per a la prioritització de les valoracions de dependència realitzada pels equips del Servei de Valoració de la Dependència (SEVAD) de les persones acollides al SAUV.

– Signatura del conveni de col·laboració sense despesa municipal amb el PAMEM per a la realització de les proves sanitàries bàsiques de les persones ateses pel servei en cas de no disposar d'informes mèdics recents.

– Nou circuit d'accés al SAUV pels Serveis d'Intervenció Social al carrer.

L'increment dels ingressos i del temps mitjà d'estada de les persones ateses al servei ha obligat a ampliar el nombre de places residencials concertades o compromeses amb el sector privat, passant de les 457 distribuïdes en 20 centres de l'any 2015, a les 504 mensuals distri-

buïdes en 26 establiments l'any 2016. Aquest increment ha suposat un esforç addicional a l'hora de vetllar per la qualitat assistencial d'aquestes places i de la cobertura de les necessitats específiques de les persones grans ateses.

### • Suport a entitats

Des del Departament d'Atenció a la Gent Gran s'ha donat suport a nou dels 18 projectes presentats en la convocatòria del 2016 de subvencions, per un import total de 30.000 euros.

Aquests projectes pretenen donar suport a les entitats o grups que treballen pel manteniment de les persones grans en el seu entorn domiciliari, reducció de l'aïllament i promoció de l'autonomia personal, fent especial atenció a les dones.

Així mateix, es va fer el seguiment de cinc convenis i un annex, per un import anual de 268.000,00 euros. Les entitats conveniades han estat Associació Obra Social Sanitaria Cor de Maria, Fundació Benestar Social, Fundació Amics de la Gent Gran, Fundació Avismón-Catalunya, Annex Gent Gran Càrites Diocesana i Pamem.

### Ester Quintana Escarra

Cap del Departament de Gent Gran

## 2.1.3.

## DEPARTAMENT D'ATENCIÓ A PERSONES VULNERABLES

El Departament atén persones en situació d'alta vulnerabilitat social i d'extrema pobresa i exclusió social, com les persones sense llar, i presta els serveis de suport i accés a l'habitatge i el de menjadors socials. Té per objectiu millorar la situació de les persones sense llar potenciant les seves capacitats per aconseguir la màxima autonomia possible. De l'any 2016 cal destacar:

- **Menjadors socials**

La xarxa de menjadors socials s'ha mantingut estable quant al nombre de places diàries ofertes. Així el nombre d'àpats/dia és de 1.567. Hi ha 18 menjadors distribuïts per tota la ciutat. D'aquests, tres estan adreçats a famílies amb menors amb un còmput total de 76 àpats/dia.

El nombre d'àpats servits ha disminuït un 1,47% respecte a l'any 2015, i el nombre de persones ateses s'ha incrementat l'1,35%. Aquesta situació es determina pel fet que en el decurs de l'any s'han donat baixes en l'ús del menjador i que això ha comportat noves altes de persones usuàries. Però en la valoració global el que observem és un lleuger decrement del nombre d'àpats servits respecte a l'any anterior. Caldrà analitzar aquesta dada en els propers anys per observar tendència en l'ús dels menjadors.

Respecte a l'any 2016 cal destacar que el 35% de les 4.720 persones ateses han accedit al menjador de manera derivada i han consumit el 93% dels àpats servits, la resta (8.786) han estat persones que han accedit de forma puntual al servei (tres dies) i han consumit el 7% dels àpats. Aquestes dades coincideixen en la mateixa proporció a les ateses durant l'any 2015.

En el decurs del 2016 s'ha realitzat un estudi sobre l'absentisme als menjadors socials. El resultat s'ha orientat a prendre mesures sobre la tipologia i intervenció dels menjadors, i l'ampliació del servei oferint activitats ludicoocupacio-

nals tant abans de l'horari de menjador com en l'horari de tarda.

La detecció d'un nombre més gran d'entitats que distribueixen menjar i l'increment de la diversitat de serveis posats en marxa per cobrir necessitats alimentàries fan necessari un abordatge global de les necessitats reals a la ciutat quant a l'alimentació i als serveis o les prestacions més adequades per cobrir aquestes necessitats.

En aquesta línia treballa el Grup Tractor sobre necessitats alimentàries del Consell de Benestar Social.

- **Habitatges d'inclusió**

S'han incrementat el nombre d'habitatges d'inclusió i de places. S'ha posat en marxa l'equipament Pisos d'inclusió Sant Pere més Baix amb 12 habitatges; per tant, dels 50 habitatges existents a l'any 2015, es passa a 62 habitatges amb 48 places més, cosa que representa una oferta de 269 places en total.

El centre Sant Pere més Baix s'inaugura el novembre del 2016, per tant no serà fins al 2017 que el tindrem a ple rendiment. Aquests pisos s'adrecen a famílies amb més necessitat d'atenció i més durada en la intervenció. Per accedir-hi, s'utilitza el barem de valoració per a l'accés als habitatges d'inclusió prioritant l'entrada de les unitats familiars que obtenen una puntuació menor en ser aquest el criteri de més necessitat d'acompanyament i de més temps en la intervenció.

El nombre de persones ateses en els habitatges d'inclusió s'ha incrementat el 7,8% i el de les pernoctacions el 3,5% respecte a l'any anterior.

- **Allotjament residencial**

L'any 2016 el nombre de places/dia en l'allotjament temporal va ser de 1.022, més les 50 places que s'han incorporat



al servei Primer la Llar (Housing First), que al mes de juny ja disposava de 50 habitatges.

Així les places en tots els centres d'allotjament, pisos d'inclusió (més les 48 incorporades al nou centre Sant Pere més Baix) i Primer la Llar, representen un increment de 70 places respecte a l'any 2015 amb una dotació de 1.120 llits.

El nombre de pernoctacions ha estat un 13,60% superior a l'any anterior (47.483 pernoctacions més) mentre que el nombre de persones diferents ateses ha disminuït el 10%. Aquest fet es justifica per dues qüestions: per una banda, enguany hem obtingut dades de persones diferents ateses en el global dels recursos d'allotjament amb la utilització de l'aplicació Cognos, i, d'altra banda, les temporalitats d'estada en recursos també són més altes, cosa que ocasiona menys rotació de les places disponibles. La mitjana diària de pensions se situa en 200 persones/dia ateses, xifra superior a la de l'any passat.

Ens consta que continuem tenint els centres col·lapsats perquè les mateixes persones s'atenen durant més temps, ja que les sortides amb autonomia dels serveis són més difícils al no disposar d'habitatges ni recursos d'atenció adequats, per tant, no hi ha rotació en els centres.

S'han continuat millorant els circuits de derivació entre centres i també s'ha regulat el funcionament de la Comissió d'Accés. S'han recollit els déficits en l'aplicació informàtica de gestió, que s'implementaran durant el 2017.

#### • Centres de dia

Les persones ateses durant l'any han estat 2.615, xifra que representa un lleuger increment del 0,5% respecte a l'any anterior. Els centres disposen del servei d'inserció laboral i en dos d'ells hi ha la figura de l'insertor laboral.

La participació a través del programa Là-bora de les persones usuàries d'aquests centres ha funcionat prou bé, tot i que el volum de persones derivades ha estat molt baixa encara que els resultats han estat satisfactoris. Davant la necessitat de fer un abordatge específic per als col·lectius més exclosos del programa, es planteja per al 2017 obrir una línia d'inserció que abordi la necessitat d'aquestes persones (G4).

#### • Servei d'higiene i canvi de roba

S'observa un increment del 15% en el nombre de serveis prestats respecte a l'any anterior. El nombre de persones ateses també s'ha incrementat en un 6%. Aquest fet es justifica ja que un dels centres d'higiene (Horta) ha incrementat la seva cobertura i ara obre els dissabtes i festius intersetmanals des del mes de setembre. Aquesta ampliació, que es farà en la resta de serveis d'higiene, respon a l'aplicació dels resultats obtinguts en l'anàlisi de necessitats d'higiene fet per la Xarxa Atenció a Persones sense Llar (XAPSLL) en el decurs del 2015.

#### • Habitatges d'emergència social

Al llarg del 2016, la Mesa d'adjudicació d'habitatges d'emergència social ha adjudicat 363 pisos per facilitar l'accés a l'habitatge dels col·lectius més vulnerables (un increment del 13,79% respecte a l'any anterior), ja que el gener del 2015 es va posar en marxa la col·laboració amb el servei Habitat3, que facilita a la Mesa d'Emergències habitatges de mercat amb subvenció pública.

#### • Conveni amb el Patronat Municipal de l'Habitatge (PMH) per a la subvenció al lloguer i per evitar desnonaments

Enguany la despesa del conveni global amb el PMH ha estat de 1.781.447 euros, un 9,36% més que l'any anterior. En aquest conveni es contempla destinar ajuts per mantenir les persones al seu



domicili i també per evitar desnonaments. Durant el 2016 s'ha incrementat el nombre d'ajuts econòmics destinats a subvencionar el lloguer (21,6% de l'import econòmic respecte a l'any anterior). Els ajuts destinats a evitar desnonaments han disminuït el 43,3%. La línia de subvenció del lloguer abans d'arribar a tenir deutes que comportin un ajut puntual per evitar un desnonament està augmentant i disminueixen les ajudes per deute acumulat, cosa que consolida el fet de proporcionar ajuts amb caràcter preventiu com una bona línia d'actuació. S'han atès 1.150 famílies amb subvenció al lloguer, xifra que representa el 19% d'increment, i a 64 famílies se'ls ha concedit un ajut per evitar el desnonament.

#### • Borsa de Lloguer Social amb ajuts extres de Serveis Socials

La Borsa de Lloguer Social, amb més suport per als casos que provenen del Serveis Socials, només ha realitzat enguany tres contractes. Aquest és un servei que caldria repensar o bé incorporar-hi noves condicions més avançades per als propietaris, que posa en funcionament el Consorci de l'Habitatge de Barcelona. L'objectiu és captar més habitatges per poder ser destinats a persones vulnerables.

#### • Magatzem de guardamobles i trasllat de mobles

És un servei amb una demanda creixent. El servei de guardamobles ha crescut un 11% respecte a l'any anterior (638 atencions) i el servei de trasllat de mobles ho ha fet un 10% més (978 trasllats). En el pressupost destinat a cobrir aquest servei, la dotació econòmica ha estat lleugerament inferior que l'any anterior, tot i que hi hagut increment de serveis, justificats pel fet d'haver iniciat un procés de revisió de casos que s'atenien al magatzem i, com que s'havia perdut referència social, en aquestes situacions s'ha procedit a consultar la necessitat

del servei donant-se de baixa del servei en el decurs del 2016.

#### • Taula Interadministrativa d'adjudicació d'habitatge social a entitats de la ciutat

Enguany no s'han adjudicat habitatges a entitats per destinar a habitatges d'inclusió ja que s'ha decidit prioritzar l'habitatge social a la Mesa d'Emergències.

#### • Xarxa d'Habitatges d'Inclusió (XHIB)

Actualment, està constituïda per 50 entitats que treballen en diferents camps d'atenció a població en situació de vulnerabilitat: persones sense llar, dones amb menors, dones maltractades, persones amb malaltia mental, persones amb discapacitat, joves immigrants, famílies, etc.

Durant el mes de novembre es va presentar el document de represa de xarxa en un plenari. Es van establir dos grups de treball, un per elaborar una proposta d'organització de la XHIB i l'altre per dissenyar una fitxa de cens i recollir les dades dels membres. El treball d'aquests dos grups es presentarà durant el primer semestre del 2017.

#### • Grup Housing First dins la XAPSL

En el decurs del 2016 s'ha estat treballant amb el grup de Housing First dins la XAPSL, amb l'objectiu de compartir coneixement i debatre l'aplicació del model a la ciutat de Barcelona. Amb els avenços es pretén fer una jornada tècnica amb professionals, participants i persones interessades en el model. Aquesta jornada està prevista per al maig del 2017.

#### • Projecció nacional i internacional

Pel que fa a la participació en les jornades, a l'intercanvi d'experiències i als grups de treball nacionals i internacionals, destaquem:

### 1. Grup de treball d'Atenció a Persones Sense Sostre d'Eurocities

El Departament d'Atenció a Persones Vulnerables participa en el grup de treball d'Atenció a Persones Sense Sostre de la xarxa europea Eurocities des de l'any 2008 de manera activa. En el decurs del 2016 s'ha realitzat una sola trobada a Lisboa. L'objectiu d'aquesta trobada ha estat la d'abordar el model Housing First. Lisboa és una de les primeres ciutats europees que ha començat a aplicar el model amb el projecte de *Casas Primeiro*. El grup de treball de *homelessness* pretén compartir i consensuar estratègies d'intervenció en població sense llar, així com fer arribar les línies i propostes a la Comissió Europea per tal que es prenguin mesures de millora per a l'abordatge d'aquesta realitat.

### 2. Visita Barcelona de The Y-Foundation

The Y-Foundation és una entitat de Finlàndia que ha aconseguit eliminar la situació de sense llar en aquest país orientant la intervenció de les persones sense llar a través de l'accés directe a l'habitatge, Housing First i Housing First Comunal (habitatges en un sol edifici). Es va compartir la seva experiència en la reducció del sensellarisme.

### 3. Participació en el grup tècnic de sense llar de Catalunya

Es va realitzar una trobada a Girona, on es va conèixer el funcionament del sensellarisme en aquesta ciutat i on es van acordar els temes d'interès a treballar a nivell tècnic. El grup té un objectiu clar de compartir coneixement i generar sinèrgies de col·laboració a nivell del territori català. La propera reunió serà al febrer del 2017.

### 4. Participació en la jornada sobre Housing First

Organitzada per l'entitat Arrels, el Departament va compartir experiència amb el creador de Housing First als Estats Units, Sam Tsemberis.

### 5. Realització d'un Peer Review de la ciutat de Barcelona, en relació amb el model d'atenció a persones sense llar de la ciutat i en especial del municipi

Aquesta revisió del model ha estat organitzada a través de la Federació Europea d'entitats que treballen amb persones sense llar (FEANTSA) i té per objectiu analitzar el model d'una ciutat en comparació i d'acord amb l'experiència d'altres ciutats europees. La ciutat va acollir durant dos dies 12 membres de FEANTSA, i representants d'altres ciutats espanyoles i es va discutir partint del document elaborat per Volker Busch, responsable de l'observatori de persones sense llar d'Europa i responsable dels diferents Peer Review realitzats fins ara.

### • Model Housing First Barcelona: Primer la Llar

És un model d'intervenció amb persones sense llar que posa l'habitatge com a primer nivell d'intervenció socioeducativa. Aquesta intervenció es fa a l'habitatge, que esdevé el lloc estable de domicili, i s'adreça especialment a població sense llar molt crònica (malalts mentals i drogodependents) i amb llarga trajectòria de vida al carrer.

Durant el mes de juny ja es disposava dels 50 habitatges que preveu la posada en marxa de la prova pilot a Barcelona. En aquests moments, cadascun dels dos gestors del contracte, Sant Joan de Déu i Sant Pere Claver/Suara/Garbet, ja disposen cadascun de 25 persones per als 25 habitatges. Respecte a l'avalua-

ció s'ha fet la primera distribució d'enquestes per a l'avaluació d'impacte que realitza l'entitat Ivàlua. S'ha signat un conveni amb la Universitat de Barcelona, Facultat de Treball Social, per a la realització de l'avaluació qualitativa centrada en històries de vida de les persones ateses i anàlisis de l'aplicació metodològica del nou model Housing First.

També s'està realitzant un programa de comunicació a través del rodatge de diferents vídeos sobre la posada en marxa del model Primer la Llar. El primer vídeo estarà a punt durant el primer trimestre del 2017.

**Carme Fortea Busquets**

Cap del Departament d'Atenció  
a Persones Vulnerables

43

**Àrea de Drets Socials****Memòria 2016**Direcció d'Acció  
Social

**Taula 2.1.3.1. Indicadors de producció de serveis**  
Departament d'Atenció a Persones Vulnerables, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Centres residencials</b>							
Persones allotjades al servei residencial d'estada limitada <sup>1</sup>	3.640	3.276	3.537	3.546	3.388	3.061	-15,91
Nombre d'estades en centres residencials 1	238.217	253.554	268.109	323.529	348.898	396.381	66,39
<b>Centres de dia</b>							
Persones ateses pel servei d'acolliment diürn	2.842	2.801	2.496	2.564	2.603	2.615	-7,99
<b>Menjadors socials</b>							
Persones ateses	11.619	10.423	10.653	10.302	10.854	11.001	-5,32
Nombre d'àpats servits	375.709	380.737	489.213	519.842	512.441	504.929	34,39
<b>Serveis d'higiene</b>							
Persones ateses	2.441	2.523	2.500	2.486	2.425	2.567	5,16
Nombre de serveis prestats	20.453	27.395	26.624	28.461	29.443	33.866	65,58
<b>Habitatges d'inclusió</b>							
Persones ateses	262	268	290	323	282	304	16,03
<b>Housing First (Primer la Llar)</b>							
Persones ateses	-	-	-	10	25	61	510,00
<b>Magatzem desnonaments</b>							
Unitats ateses	293	297	386	488	575	638	117,75
Trasllats (transports) en casos de desnonaments	392	419	579	744	888	978	149,49
Import econòmic del servei de magatzem (€)	386.166	474.930	530.794	634.891	790.257	789.862	104,54
<b>Ajuts per a l'habitatge</b>							
Ajuts per pagar el lloguer	179	336	574	814	967	1.150	542,46
Ajuts per evitat desnonaments	11	39	103	104	112	64	481,82
Import econòmic dels ajuts per cobrir lloguer (€)	175.181	266.415	578.367	1.033.595	1.321.790	1.607.684	817,73
Import econòmic dels ajuts per evitar desnonaments (€)	54.636	162.197	315.397	323.143	306.790	173.763	218,04
Pisos concedits per la mesa d'emergències socials <sup>2</sup>	138	174	213	198	319	363	163,04

Notes: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. Inclou persones i pernoctes en habitatges d'inclusió i Housing First. En aquesta xifra no estan incloses les dades del CANE (Centre d'Allotjament Nocturn d'Emergències), que funciona només en període d'hivern, ni les places que es podrien activar per Operació Fred. Inclou la posada en marxa de 10 places de Housing First amb l'entitat Rais i les 15 places de Primer la Llar (Housing First) endegades per l'Ajuntament de Barcelona.

2. Per a l'any 2014 el valor ha estat revisat i modificat.

## 2.1.4.

## DEPARTAMENT D'INTERVENCIÓ SOCIAL A L'ESPAI PÚBLIC

El Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic dirigeix i gestiona els serveis d'intervenció social a persones, col·lectius i famílies amb una alta vulnerabilitat i en situació d'exclusió social severa, que estan en situació de sense-llerisme. El seu abast d'intervenció és d'àmbit ciutat i s'atenen les situacions d'inestabilitat domiciliària.

Així mateix impulsa tots aquells programes i projectes vinculats a les situacions d'exclusió social severa i gestiona les situacions de conflicte social a l'espai públic. També té atribuïda la coordinació de la Xarxa d'Atenció a Persones sense Llar (XAPSLL), que forma part de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva integrada per 33 entitats. L'Ajuntament de Barcelona, com a membre de la xarxa, és el seu màxim impulsor.

El Departament està configurat pels serveis d'àmbit ciutat següents:

- Servei d'Inserció Social (SIS)
- Servei d'Inserció Social per a Famílies rom no autòctones amb infants a càrrec (SISFA rom)
- Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)
- Servei de Detecció i Intervenció de Menors no Acompanyats (SDI-MENAS)
- Servei de Gestió de Conflictes d'Àmbit Social a l'Espai Públic (SGC).

#### • Servei d'Inserció Social (SIS)

És un servei adreçat a l'atenció i intervenció social de les persones, famílies i col·lectius que es troben sense llar per a la millora de les seves condicions de vida, a través de plans de treball individualitzats adients al seu grau de vulnerabilitat i a les seves possibilitats de recuperació personal.

Ofereix atenció en medi obert, primera acollida i tractament mitjançant equips de detecció i d'atenció al carrer que s'encarreguen de motivar les persones perquè acceptin ser ateses en serveis i recursos específics, i equips de primera acollida i tractament social, amb suport psicològic per a les persones que manifesten la voluntat d'establir un pla individualitzat d'inserció per millorar la seva situació.

El SIS s'estructura en dos equips de servei:

- SIS Detecció: ofereix atenció en medi obert, detectant les persones sense llar que pernocten a l'espai públic i treballant la vinculació i la motivació amb les persones perquè acceptin ser ateses en serveis i recursos específics.

També compta amb un equip que realitza una acció preventiva i atén les persones en situació de vulnerabilitat que fan pernocta al voltant o presència a l'aeroport: SIS Aeroport de Barcelona el Prat.

- SIS Tractament: realitza l'atenció social a les persones en situació de sense-llerisme i amb un grau alt de vulnerabilitat, a través d'equips de primera acollida i tractament social.

De l'any 2016 cal destacar un increment del 37,18% de les persones contactades i ateses pels equips de SIS Detecció i SIS Aeroport respecte a l'any anterior. D'altra banda, es manté una proporció similar a l'any 2015, amb un decrement molt moderat de les persones que s'han vinculat als equips de tractament, amb una atenció total de 2.135 persones durant el 2016.

Aquestes fluctuacions s'han de considerar habituals. (Taula 2.1.4.1)

**Taula 2.1.4.1. Servei d'Inserció Social (SIS)**

Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, 2016

	2015	2016	% d'increment
Persones detectades al llarg de l'any pels equips de carrer	1.603	1.674	4,43
Recursos de derivació desplegats pels equips de carrer	701	747	6,56
Persones ateses pels equips de tractament al llarg de l'any	2.331	2.135	-8,41
Mitjana de persones usuàries en atenció als equips de tractament al llarg de l'any	1.000	1.132	13,20
Persones ateses per l'equip el Prat-aeroport al llarg de l'any	78	107	37,18

46

**Àrea de Drets Socials**

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

**• Servei d'Inserció Social de Famílies rom (SISFA rom)**

És un servei d'atenció i inserció social per a famílies amb menors, d'ètnia rom de diverses procedències, a excepció de les famílies rom autòctones, que viuen en assentaments o en altres infrahabitatges amb dinàmica d'assentament. Intervé a nivell educatiu, mèdic i pediàtric, formatiu i laboral, amb l'objectiu de millorar les seves condicions de vida familiar i aconseguir processos de canvi i millora dels seus membres, amb una tasca prèvia indispensable de vinculació al servei.

Durant aquest any es confirma una lleugera tendència a la baixa (8,82%) de les famílies usuàries d'origen galaicoportuguès (OGP) respecte a l'any 2015. Hi ha una evolució d'assentaments més grans, amb un nombre elevat de persones, clans familiars que viuen junts, en l'ocupació en assentaments més petits i amb un nombre menor de famílies. S'ha

produït també una dispersió territorial de les ubicacions dels assentaments: del Districte de Sant Martí com a localització tradicional de la majoria d'assentaments s'ha estès a la resta de districtes, cosa que ha requerit una intervenció social a nivell de ciutat.

El nombre de famílies ateses provinents de països de l'Est d'Europa s'ha incrementat un 19% respecte a l'any anterior i en conseqüència s'ha augmentat considerablement l'activitat en la intervenció social d'aquestes famílies. (Taula 2.1.4.2)

**• Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)**

És un servei d'atenció social a persones i col·lectius vulnerables, sense menors, que viuen en assentaments amb l'objectiu de dignificar les seves condicions de vida i combatre l'exclusió social, independentment del seu origen i de la seva condició jurídica.

**Taula 2.1.4.2. Servei d'Inserció Social de Famílies rom (SISFA-rom)**

Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, 2016

	2015	2016	% d'increment
Persones usuàries d'origen galaicoportuguès	318	263	-17,30
Unitats familiars galaicoportugueses	68	62	-8,82
Acompanyaments a persones d'origen galaicoportuguès	382	296	-22,21
Persones usuàries d'origen en els països de l'Est d'Europa	169	218	28,99
Unitats familiars provinents dels països de l'Est d'Europa	43	51	18,60
Acompanyaments a persones d'origen en els països de l'Est d'Europa	392	1.070	172,96

En el seu tercer any d'existència, l'OPAI s'ha orientat a l'atenció social en els àmbits d'intervenció següents:

- La regularització de la situació administrativa de les persones ateses.
- La gestió i l'impuls de programes de capacitació i inserció laboral, amb cursos d'alfabetització i formacions orientades a la inserció laboral.
- El seguiment amb els diferents operadors socials que atenen socialment les persones usuàries (Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats SAIER i Servei d'Inserció Social SIS).
- L'allotjament temporal de les persones amb un alt nivell d'autonomia i com a pas previ a la inserció laboral.
- La unificació de criteris i d'indicadors recollits per altres serveis per tal de fer d'observatori del fenomen i poder elaborar informes contrastats i de divulgació de l'OPAI a nivell de ciutat.

S'han atès 234 persones, amb un augment de l'activitat de l'OPAI respecte a l'any anterior, arran de dos grans projectes a nivell de ciutat i en els quals l'Oficina ha estat un dels agents d'atenció social: els Plans d'Ocupació i la Cooperativa de Venda i Comerç.

S'ha proporcionat assessorament i acompanyament jurídic a 365 persones, amb un increment important respecte a l'any anterior, i s'ha assolit la regularització de la situació administrativa de 26 persones.

Cal destacar l'allotjament de 70 persones durant 2016 en les 36 places residencials temporals disponibles i l'allotjament de cinc persones en altres recursos residencials com Centres de Primera Acollida (CPA) i pensions.

A nivell de capacitació per a la inserció laboral, s'han ofert formacions a través de

diverses entitats: Norai, Benallar, Fundació Intermèdia i Formació i treball, centrades en agricultura, auxiliar de magatzem o apoderament. S'han impulsat formacions especialitzades portades a terme per equips de professionals, centrades en cursos d'emprenedoria i de desenvolupament de les competències digitals.

També s'ha mantingut un conveni de col·laboració amb la Federació d'Empreses d'Inserció de Catalunya (FEICAT) que ha permès la inserció sociolaboral de 40 persones.

Així mateix s'ha iniciat una nova línia de col·laboració amb empreses ordinàries i s'ha pactat formació amb el Gremi de Restauració de Barcelona i amb HICOM, una empresa especialitzada en treballs verticals.

47

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

**Taula 2.1.4.3. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)**  
Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, 2016

	2015	2016	% d'increment
Persones usuàries de l'OPAI	196	234	19,39
Derivacions realitzades a recursos residencials	141	74	-47,52
Derivacions realitzades a recursos de formació i inserció laboral	226	170	-24,78
Persones usuàries derivades inserides en el mercat de treball	36	40	11,11
Derivacions realitzades a recursos d'assessorament i acompanyament jurídic	167	365	118,56
Persones usuàries regularitzades	23	26	13,04
Persones usuàries derivades retornades al seu país d'origen	2	0	-100,00

**Taula 2.1.4.4. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars (OPAI)**  
Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, 2016

	2015	2016	% d'increment
Assentaments	56	62	10,71
Persones residint en assentaments	463	419	-9,50



### • Servei de Detecció i Intervenció a Menors no Acompanyats (SDI-MENAS)

El servei atén els menors migrants no acompanyats que viuen a la ciutat de Barcelona en situació de risc social i alta vulnerabilitat per garantir el seu accés als recursos de protecció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (Generalitat de Catalunya).

El SDI identifica menors migrants no acompanyats nouvinguts a la ciutat a partir de les prospeccions en diferents territoris, fa l'acompanyament a la Fiscalia de Menors (compareixença), porta a terme un seguiment en medi obert dels casos més conflictius atesos al circuit de protecció, diagnostica indicis d'alarma social, valora l'impacte al territori, intervé en situacions de conflicte en l'àmbit comunitari i possibilita el traspàs d'informació de manera immediata als referents municipals. L'any 2016 s'han atès 146 menors, un 19,67% més que l'any anterior, encara que es manté la tendència a la baixa dels menors detectats en anys anteriors. (Taula 2.1.4.5)

### • Servei de Gestió de Conflictes (SGC)

Servei que actua en situacions de conflicte a l'espai públic amb una tasca preventiva important, recomanant propostes d'actuacions per facilitar la convivència, el civisme i la tolerància entre la població.

Actua en escenaris de conflicte d'alta complexitat que no poden ser pal·liats pels serveis estàndards del territori i en el marc de l'Ordenança municipal de mesures per fomentar i garantir la convivència cívica en l'espai públic, aportant cultura pedagògica vers els drets i deures d'utilització dels espais.

Pel que fa a temes de civisme i convivència, al llarg de l'any 2016, des del SGC s'ha intervingut en 39 espais, nou d'ells provinents del 2015, i amb un total de 3.550 hores d'intervenció.

L'Equip d'Intervenció amb Grups de Joves Organitzats (EIGO), durant el 2016 ha intervingut en 35 espais amb 58 grups, arribant fins a 1.494 joves en situació de risc social. (Taula 2.1.4.6)

**Taula 2.1.4.5. Servei de Detecció i Intervenció amb Menors no Acompanyats (SDI MENAS)**

Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, 2016

	2015	2016	% d'increment
Menors no acompanyats atesos	122	146	19,67
Mitjana de persones ateses al mes	57	72	26,32

**Taula 2.1.4.6. Servei de Gestió de Conflictes (SGC)**

Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, 2016

	2015	2016	% d'increment
Espais intervinguts	43	39	-9,30
Hores d'intervenció	3.484	3.550	1,89
Districtes en els quals s'han realitzat intervencions	10	10	0,00



### • Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL)

La Xarxa, es va constituir el 2005 amb la finalitat d'enfortir la capacitat de resposta de la ciutat per acompanyar persones sense llar en un procés de recuperació de la màxima autonomia personal i incentivar la detecció i la vinculació d'aquestes persones amb els recursos existents, tot establint i ampliant el treball conjunt i la col·laboració entre el sector públic i les entitats socials.

**Taula 2.1.4.7. Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL)**  
Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic, 2016

	2015	2016	% d'increment
Entitats membres	32	32	0,00

Durant el 2016 la XAPSLL ha mantingut el nombre d'entitats integrants i ha comptat amb diferents grups de treball: les comissions de treball de Diagnosi i Comunicació, com a espais de treball de caràcter permanent, i els grups de treball puntuals, com el de Dona i Carrer i el de Housing First, que tenen la finalitat de treballar i oferir resultats sobre la situació de les persones sense llar.

#### **Pilar Navarro Cerezo**

Cap del Departament d'Intervenció Social a l'Espai Públic

49

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

## 2.2. DIRECCIÓ DE SERVEIS D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS

### MISSIÓ

El Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB) de la Direcció dels Serveis d'Urgències i Emergències Socials, adscrit a l'Àrea de Drets Socials, és un centre d'atenció social permanent, únic a la ciutat, que atén qualsevol situació d'urgència o emergència durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

El Centre integra dos serveis d'atenció permanent que constitueixen una única porta d'entrada i afavoreixen una resposta ràpida al ciutadà. Aquests serveis són:

- Servei d'Urgències Socials
- Servei d'Emergències Socials

### ENTORN

El 2016 ha estat un any de consolidació; s'ha consolidat el conveni marc de col·laboració entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) i l'Ajuntament de Barcelona, mitjançant el qual s'estableix una regulació de cooperació i col·laboració administrativa entre totes dues institucions amb l'objectiu de garantir i dotar els municipis de l'AMB dels serveis assistencials en l'àmbit de les emergències socials. Durant l'any 2016 s'ha donat cobertura a 19 municipis.

S'han revisat i actualitzat alguns protocols com els del Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER), Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA) i el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM). S'ha elaborat i posat en marxa el protocol amb el Consorci d'Educació de Barcelona i el conveni amb el Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya.

### RECURSOS

El pressupost liquidat per la Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials el 2016 ha estat de 3.067.970,78 euros, segons es detalla a la taula 2.2.1.

Pel que fa als recursos humans, actualment compta amb un equip de 76 per-

**Taula 2.2.1. Liquidació del pressupost**  
Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials, 2016

Capítol	€	%
Béns i serveis	3.049.048,63	99,38
Transferències corrents	18.922,15	0,62
<b>Total</b>	<b>3.067.970,78</b>	<b>100,00</b>

sones, entre les quals hi ha la directora i una tècnica com a plantilla municipal. Completa l'estructura una coordinadora, tècnics i tècniques auxiliars, professionals del treball social, psicòlegs i psicòlogues i caps de torn.

El CUESB també disposa d'una flota de sis vehicles.

### ACTIVITAT

#### 1. Servei d'Urgències Socials

La missió d'aquest servei és la de donar resposta immediata a les persones o famílies que presenten una situació d'urgència o d'alt risc social, com a conseqüència de la falta de cobertura de les seves necessitats bàsiques.

Aquest servei complementa la xarxa municipal de Serveis Socials Bàsics i especialitzats, en l'atenció a persones i/o famílies que presenten una situació d'urgència o alt risc social. Els fets més freqüents que desencadenen una situació d'urgència social són: pèrdua sobtada de l'allotjament, pèrdua d'autonomia funcional parcial o total, falta d'alimentació especialment en persones vulnerables com ara infants o gent gran, abandonament d'infants o persones grans, maltractaments, etc.

Es realitzen les activitats següents:

#### • Entrevistes presencials

Es porten a terme en el marc de la Unitat de Primera Acollida (UPA). Hi estan incloses les de despatx, que duen a terme

els treballadors i treballadores socials i psicòlegs i psicòlogues.

Durant l'any 2016 s'han fet 2.302 entrevistes presencials al CUESB. Així doncs, l'atenció a aquest nivell continua augmentant (34%) respecte al 2015.

#### • Atencions telefòniques

És una activitat que es produeix a la UPA i que inclou les informacions i assessoraments que realitzen els professionals de la recepció.

Aquest any s'han realitzat 20.796 atencions telefòniques i continua la tendència iniciada l'any 2010 com a conseqüència de l'increment general de l'activitat al CUESB. Respecte a l'any 2015, el 2016 ha suposat un increment del 44,92%.

#### • Valoracions a domicili

És una activitat que es produeix en el marc de la Unitat de Resposta Immediata (URI). Un treballador o treballadora social i/o un psicòleg o psicòloga es desplacen al domicili o institució on es troba la persona per tal de fer una valoració psicosocial de la situació i prescriure l'atenció necessària.

Enguany, s'han fet 882 valoracions a domicili. En tots els casos aquestes valoracions són realitzades per dues persones (treballador o treballadora social o un psicòleg o psicòloga més un tècnic auxiliar). Aquesta xifra representa un augment del 28,20% respecte al 2015.

#### • Desnonaments

És una activitat que es produeix en el marc de la URI. Un treballador o treballadora social o un psicòleg o psicòloga, a requeriment del Jutjat d'Instrucció corresponent, es desplaça al domicili de la persona afectada per tal d'oferir-li atenció psicosocial.

S'han assistit 230 desnonaments, un 5,35% menys respecte al 2015.

#### • Ingressos SAUV

L'activitat del CUESB respecte a aquest servei, consisteix en la valoració de les 674 demandes rebudes relatives a la petició d'ingrés en una residència d'una persona més gran de 65 anys al Servei d'Acol·liment d'Urgència a la Velleja (SAUV).

L'increment de peticions de SAUV ha estat continuat des del 2009 fins al 2015 com a conseqüència de diferents factors: la crisi econòmica i el seu impacte sobre l'economia de les famílies, l'increment del nombre de persones grans, i les dificultats per accedir a una plaça residencial de l'ICASS, tot i tenir aprovada la plaça definitiva.

Enguany, per primera vegada des del 2009, hem constatat un lleuger descens del 9,77%.

#### • Caigudes

L'atenció a caigudes es produeix en el marc de la Unitat d'Atenció Domiciliària (ADO). La recepció d'incidències relacionades amb caigudes pot provenir de trucades a la línia 900 o bé del Servei de Teleassistència Municipal.

Aquest any s'han atès 1.798 caigudes. La disminució del nombre ha estat contínua des del 2010 fins al 2015. Aquest any ens hem mantingut amb una xifra molt similar a la del 2015, una mica a l'alça ja que s'incrementa un 0,95%.

La mitjana diària de caigudes ateses ha estat de 4,93.

#### • Allotjament a les habitacions d'urgències CUESB

Al CUESB, a la planta baixa, es disposa de dues habitacions per acollir persones que pateixen una situació d'urgència o emergència social a la ciutat, i que requereixen un allotjament puntual.

Enguany hi han pernoctat 901 persones diferents, que han representat 1.564

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

pernoctacions, un increment important i considerable del 129,66% respecte a l'any 2015.

## 2. Servei d'Emergències Socials

Proporciona atenció psicosocial immediata a les persones, famílies i/o col·lectius que han estat víctimes d'una situació d'emergència que ha alterat la seva vida quotidiana i ha produït pèrdues materials i/o humanes, cosa que ha generat un desequilibri emocional sobre el qual cal intervenir per tal d'alleujar el patiment de les persones.

Aquest servei té la missió de proporcionar atenció psicosocial immediata a les persones que han estat afectades per:

- Sinistres a la ciutat: incendis, explosions, inundacions, etc.
- L'activació d'un Pla de Protecció Civil en qualsevol fase o nivell.
- L'activació del Pla d'Acció del Grup Logístic Social (PAGLS).

En concret, s'atenen emergències ordinàries, Plans d'Emergència Municipals i actuacions integrades dins el Pla d'Acció del Grup Logístic Social.

El nombre d'emergències socials ateses aquest any 2016 ha estat de 198, xifra que significa una lleugera davallada respecte al 2015, que en van ser 236.

L'atenció a les emergències crítiques s'ha consolidat com la tipologia d'emergència més demandada pels altres grups operatius d'emergències de la ciutat.

Tot i que no ha tingut un impacte important en el nombre d'atencions, s'han atès les situacions d'emergència social que s'han produït als municipis de l'AMB adherits al Conveni Marc signat entre l'Ajuntament de Barcelona i l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

### • Les emergències ordinàries

És una activitat que es produeix en el marc de la Unitat Bàsica d'Emergències (UBE). Un treballador o treballadora social o psicòleg o psicòloga, i dos tècnics auxiliars, mitjançant la demanda d'activació d'altres grups operatius com el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (SPEIS), la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB), els Mossos d'Esquadra (ME) i el Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM-061), entre d'altres, es desplacen fins al lloc on s'ha produït l'emergència (incendi, desallotjament preventiu, etc.) per tal d'oferir l'atenció psicosocial necessària.

El nombre de demandes d'aquesta tipologia d'emergència pràcticament no ha variat des de l'any 2009, si bé cal destacar que aquest any 2016 s'han atès un total de 37 emergències ordinàries, xifra que significa un 32,73% menys respecte al 2015.

### • Les emergències crítiques

És una activitat que es produeix en el marc de la UBE. Un treballador o treballadora social o un psicòleg o psicòloga, i dos tècnics auxiliars, mitjançant la petició d'activació dels altres grups operatius (SPEIS, GUB, ME, SEM-061, etc.), es desplacen fins al lloc on s'ha produït el fet crític (autòlisi, èxits per accident de trànsit, mort traumàtica, etc.) per tal d'oferir atenció psicosocial als familiars o persones properes a la persona que ha patit l'èxitus o ha estat ferida de gravetat.

Aquest any 2016 s'han fet 160 activacions, xifra que representa un descens de l'11,11% respecte a l'any anterior, tot i que continua l'augment respecte al 2014.

La mitjana d'emergències setmanals ha estat de 3,08 actuacions.

**Taula 2.2.2. Tipus d'intervenció**

Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials, 2016

	% d'increment 2015-2016 (1 any)	% d'increment 2013-2016 (3 anys)	% d'increment 2009-2016 (7 anys)
Entrevistes presencials	34,00	70,65	60,42
Activitat telefònica	2,25	2,59	3,32
Valoracions a domicili	28,20	81,49	290,27
Suport AVD	12,23	-1,65	-53,33
Caigudes	0,96	-1,21	-21,56
Desnonaments	-5,35	13,87	751,86
Ingressos SAUV	-9,78	35,07	172,88
Acompanyament de persones usuàries	34,14	134,42	45,16
Emergències ordinàries	-32,73	-11,91	-27,45
Emergències crítiques	-11,12	175,87	1.354,55
Total d'emergències	-16,10	94,12	219,36

**REPTES DE FUTUR PER AL 2017**

Els reptes de futur que es planteja la Direcció per al proper any 2017 són els següents:

- Continuar amb l'actuació del CUESB als municipis de l'AMB i incorporar-hi nous municipis.
- Actualitzar els PAGLS i els procediments annexos.

- Consolidar l'equip actual.
- Incorporar els protocols revisats.
- Posada en marxa dels projectes establerts al Pla de Qualitat per al 2017.
- Incorporar l'Acord Marc de pensions i hostals.
- Elaborar el Nou Plec de condicions.

**Montserrat Rovira Jarque**

Directora del Servei d'Urgències i Emergències Socials

**Taula 2.2.3. Indicadors de producció dels serveis**

Direcció de Serveis d'Urgències i Emergències Socials, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
Actuacions dels plans d'emergència activats	10	24	60	100	180	160	-
Actuacions d'emergències ordinàries	37	40	42	47	55	37	0,00
Persones allotjades per emergències socials	400	1.912	695	150	288	89	-77,75
Persones ateses per emergències socials	736	1.285	1.351	1.597	2.080	1.505	104,48
Import dels ajuts econòmics (CUESB) (euros)	13.559	15.339	16.108	13.915	16.890	22.187	63,63
Atencions a caigudes	2.439	2.525	1.820	1.529	1.781	1.798	-26,28
Atencions a desnonaments i desallotjaments	133	205	202	235	243	230	72,93
Unitats d'atenció a domicili (CUESB)	-	-	4.949	4.248	5.237	5.625	13,66
Unitats d'atenció al Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)	22.807	27.744	28.108	26.432	28.348	28.994	27,13

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

## 2.3.

## DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFÀNCIA, JOVENTUT I GENT GRAN

54

## Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

En el context actual, els ajuntaments estan deixant de ser mers gestors de serveis públics per esdevenir i convertir-se, també, en garants dels drets humans a la ciutat. Atorgar entitat pròpia a les funcions de promoció d'infància, joventut i gent gran i fer-los dependre d'una direcció de serveis respon a aquest objectiu d'avançar en l'exercici dels drets de la població. A més, permet prioritzar aquelles actuacions que atenguin les necessitats de les diferents etapes vitals, posant èmfasi en els moments de disrupció i crisi.

És per això que, al maig del 2016 i fruit de canvis organitzatius, es crea la Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran, que, políticament, depèn de la Regidoria d'Infància, Joventut i Gent Gran, dins de la tercera tinència d'alcaldia. A nivell d'estructura administrativa, aquesta direcció està adscrita a la Direcció d'Acció Social de l'Àrea de Drets Socials.

En l'actual organigrama, té adscrits:

- El Departament de Promoció de la Infància, que té per missió la promoció dels drets dels infants.
- El Departament de Joventut, que inclou totes les polítiques relacionades amb els adolescents i joves de la ciutat.
- El Departament de Promoció de la Gent Gran, que aglutina els projectes i serveis que fomenten la promoció social de les persones grans de la ciutat.

Els reptes que afronta Barcelona són, per una banda, els d'una ciutat envellida, en la qual més del 21% de la població és més gran de 65 anys, amb un alt índex de solitud (el 25,6%). I, per altra banda, la ciutat pateix els problemes d'una població jove amb més d'un 29% de taxa d'atur i en què menys del 25% aconsegueix emancipar-se.

És per això que els eixos d'intervenció d'aquesta Direcció se centraran a fer efectiu, principalment, el dret a una in-

fància segura i feliç, a l'emancipació juvenil, –amb una ocupació efectiva i de qualitat–, i a l'envelliment actiu de les persones grans. En aquest sentit, les prioritats per al 2017 s'orienten a:

- Promoure un protocol d'actuació per combatre els abusos sexuals infantils en els equipaments municipals.
- Impulsar mecanismes de participació dels infants i adolescents en les decisions de la política municipal a partir de la creació d'un consell municipal d'infants i adolescents.
- Impulsar mesures per garantir el dret al lleure dels infants i adolescents.
- Treballar per disminuir l'atur juvenil i lluitar contra la precarietat laboral a través de l'aprovació i execució d'un Pla d'Ocupació Juvenil.
- Elaborar, per als joves que han hagut d'emigrar per buscar feina a fora del país, accions i mesures que afavoreixin, facilitin i acompanyin el seu retorn amb les oportunitats necessàries en els camps laboral, burocràtic, de l'habitatge, o del benestar emocional.
- Preparar la ciutat i els seus serveis per fer front a l'envelliment de la població promovent una ciutat amable per a les persones grans i que lluita contra els estereotips vinculats a l'edatisme.
- Impulsar serveis d'acompanyament a les persones grans que se senten soles, promovent la seva participació en la comunitat amb projectes com ara VinclesBCN.

**Magda Orozco Areny**

Directora de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran

(Responsable a partir del 21 de desembre 2016)

## 2.3.1.

### DEPARTAMENT DE JOVENTUT

#### MISSIÓ

El Departament de Joventut té com a missió incidir i fer polítiques d'adolescència i joventut relatives als àmbits acadèmic, ocupacional, d'emprenedoria, habitatge, associacionisme i salut. A més, s'ocupa de garantir la transversalitat d'aquestes polítiques amb les diferents àrees de l'Ajuntament.

#### ENTORN

Les polítiques de joventut vénen determinades tant pel capteniment del govern municipal com per la Carta Municipal de Barcelona, aprovada i publicada al DOGC de l'1 d'agost de 1999. Precisament la Carta, al Capítol XI, article 111, diu textualment: «L'Ajuntament de Barcelona ha de promoure totes les accions i tots els serveis que facilitin la inserció professional dels joves, i també la participació d'aquest sector en la vida ciutadana, i ha de prestar una especial atenció al desenvolupament de fórmules de voluntariat i de manteniment de la xarxa associativa juvenil».

El Departament de Joventut el maig d'aquest any 2016 va passar a dependre de la Direcció d'Infància, Joventut i Gent Gran; anteriorment aquest Departament estava dins la Direcció de Cicle de Vida, Feminismes i LGTBI. Amb aquest canvi, el Departament d'Infància va traspasar la temàtica d'Adolescència al Departament de Joventut.

Actualment estem elaborant el nou pla jove 2017-2021, que també comptarà amb un nou marc estratègic de polítiques de joventut amb un enfocament europeu a 10 anys, de 2017 a 2026.

#### RECURSOS

La taula 2.3.1.1 mostra la liquidació del pressupost 2016 del Departament de Joventut.

Pel que fa als recursos humans, el departament ha comptat amb set persones

**Taula 2.3.1.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Joventut, 2016

Capítol	€	%
Personal	164.741,53	5,50
Béns i serveis	1.751.046,96	58,44
Transferències corrents	980.712,00	32,73
Transferències de capital	100.000,00	3,34
<b>Total</b>	<b>2.996.500,49</b>	<b>100,00</b>

durant aquest any, cinc d'aquestes persones han estat dones (71,43%). Hi ha hagut dues noves incorporacions, la cap del departament al febrer i una gestora de projectes a finals de setembre del 2016.

El Departament de Joventut disposa de quatre gestors/es de projectes, una plaça de tècnic/a, un lloc de suport administratiu, i la cap del Departament de Joventut. Són els tècnics i tècniques els encarregats d'impulsar aquelles polítiques de joventut i adolescència que des de la Direcció d'Infància, Joventut i Gent Gran, es consideren més oportunes, a partir de les quals es poden oferir serveis específics, serveis puntuals i programes.

Aquest any 2016 hem comptat amb dos Plans d'Ocupació juvenil (PPOO) de suport directe al Departament de Joventut, tres Plans d'Ocupació juvenil derivats de projectes singulars de garantia juvenil, un alumne de FP dual, i cinc Plans d'Ocupació de *Connecta jove* de suport a la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil (PIJ). En total hem comptat amb 11 persones de suport per al desenvolupament dels diferents serveis i/o projectes.

#### ACTIVITAT

Al llarg de l'any 2016, el Departament de Joventut ha impulsat un extens catàleg de serveis destinats als i les adolescents i joves de la ciutat. El catàleg de serveis pretén atendre les demandes d'aquests col·lectius partint dels seus interessos i adequant-se a les seves necessitats, mitjançant la intervenció en les àrees d'actuació següents: ocupació,

55

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social



formació, habitatge, salut, participació, associacionisme, emprenedoria, lleure i pràctiques culturals.

## Equipaments i Serveis Juvenils

### 1. Xarxa de Punts d'Informació Juvenil (PIJ)

#### • Programa Funcional PIJ

L'abril del 2016 es va posar en marxa un treball amb tots els districtes per a l'elaboració del Programa Funcional dels PIJ, amb l'objectiu de trobar un model consensuat d'equipament de tota la ciutat donada la disparitat entre els diferents serveis.

La Xarxa PIJ aglutina els 11 Punts d'Informació Juvenil, 10 de l'Ajuntament de Barcelona i el PIJ Calàbria, titularitat de la Generalitat de Catalunya.

Els PIJ són el servei juvenil de referència que realitzen accions de gestió de la informació (recerca, tractament, elaboració i classificació) i ofereixen serveis d'atenció, orientació i assessorament a joves i adolescents de la ciutat. Les principals demandes que els interessen són: habitatge, treball, formació, cultura, turisme, mobilitat internacional, associacionisme i voluntariat, salut i lleure. Durant l'any 2016 s'han realitzat 88.295 atencions.

A més dels serveis permanents dels PIJ, durant el 2016 s'han portat a terme un seguit de campanyes temporals:

- Durant la campanya anual Informa't (gener-abril), es van donar a conèixer els itineraris acadèmics i tràmits necessaris per optar a uns o altres estudis en finalitzar l'Educació Secundària Obligatòria (ESO) o els ensenyaments secundaris no obligatoris, a través de diferents accions: fòrums, exposicions itinerants, xerrades i conferències. Concretament han participat en les diferents activitats 9.628 alumnes i 70 centres d'ensenyament diferents.

- Les campanyes Treballar a l'estiu (abril-maig) i Treballar a l'hivern (octubre) pretenen oferir possibilitats d'inserció laboral a joves en període de vacances acadèmiques. A més, s'ha estès la campanya per tot el Consell Comarcal del Barcelonès, ja que els ajuntaments de l'Hospitalet, Sant Adrià, Santa Coloma i Badalona es van adherir a la campanya. El nombre de participants en la campanya Treballar a l'estiu va ser de 671, i durant la campanya Treballar a l'hivern el nombre d'assistents a les diferents activitats va ser de 630.

- En la Mostra de Turisme Juvenil (abril) es van oferir un seguit d'activitats de mobilitat juvenil: xerrades, tallers, exposicions, assessorament, tramitació de carnets (Carnet d'Estudiant Internacional (ISIC)), Carnet de Professor Internacional (ITIC)) i Carnet d'Alberguista Internacional), serveis de préstec, concursos, pàgines web i Facebook, per a la promoció del viatge turístic adaptat a les necessitats dels joves. Es van fer un total de 2.401 usos de les diferents activitats d'aquesta mostra amb una participació de 692 persones.

- La campanya Un Món d'Oportunitats (novembre-desembre), amb el lema *De BCN al Món!*, inclou 14 tallers informatius en què s'aborden qüestions i recursos que permeten als joves que tenen ganes de marxar, fer-ho ben preparats, i així evitar imprevistos o falses expectatives. Es treballen qüestions sobre com estudiar, treballar o fer voluntariat a l'estranger (beques, borses laborals, homologació d'estudis, visats, allotjament...), així com d'altres qüestions de tipus econòmic, formatiu i ocupacional. Han participat en aquesta edició els consolats dels Estats Units, el Japó, el Quebec, França, Finlàndia, Noruega, el Regne Unit, Nova Zelanda, Austràlia, els Països Nòrdics i Alemanya. També hi van participar 14 entitats i ONG de voluntariat i cooperació in-



ternacional. En aquesta campanya hi van participar 333 persones.

– El Cicle d'Habitatge Compartit es va desenvolupar durant els mesos de setembre i octubre amb la coparticipació dels ajuntaments de la comarca i el Consell Comarcal. Cal destacar, entre les set accions que es van realitzar a Barcelona, el Market Place, on 36 joves van assessorar-se sobre l'habitatge compartit; la de Masoveria Urbana, amb 22 assistents, i la de Muntem una Cooperativa d'Habitatge amb 17 assistents.

## 2. Centre d'Informació i Assessorament Juvenil (CIAJ)

El CIAJ, mitjançant l'atenció personalitzada i gratuïta de professionals, té la missió de difondre la informació, orientar i assessorar joves i adolescents de la ciutat en els diferents àmbits d'interès juvenil: treball, formació, associacionisme i voluntariat, habitatge, cultura, esports, oci i lleure, salut, turisme, cooperació, mobilitat internacional i serveis socials. A més a més, el CIAJ ofereix altres recursos i serveis: préstec de guies de viatge i *viatgeteca*, tramitació de carnets internacionals, materials d'autoconsulta, tauler d'anuncis amb demandes i ofertes en habitatge i ocupació, premsa i Wi-Fi. Durant l'any 2016 al CIAJ s'han comptabilitzat 31.475 usos dels serveis i recursos que s'ofereixen, tant de forma presencial com a través d'altres mitjans.

### • El PIJ de Nou Barris

El Punt d'Informació Juvenil de Nou Barris presta un servei semblant al del CIAJ, però territorialitzat al Districte de Nou Barris. S'han comptabilitzat 4.805 usos dels serveis i recursos.

## 3. El Servei d'Assessorament Juvenil

Són assessories a disposició en els Punts d'Informació Juvenil de la ciutat i incorpora els laborals, acadèmics, de

mobilitat internacional, d'emprenedoria, d'habitatge compartit i de turisme. Durant el 2016 s'han realitzat unes 4.255 assessories. També incorpora el servei de documentació juvenil que es presta a tota la Xarxa de PIJ.

## 4. Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)

El Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ), situat a l'Espai Jove Boca Nord, al Districte d'Horta-Guinardó és un servei de promoció social especialitzat en temàtica acadèmica.

Durant el 2016 s'han portat a terme diferents accions relacionades totes elles amb l'àmbit acadèmic: assessoraments, xerrades informatives i servei de consultes (presencials, telèfon i correu electrònic). Des d'aquest centre també s'han ofert altres recursos que faciliten la recerca d'informació: carpetes d'autoconsulta, fulletons, taulell d'anuncis i accés a Internet. S'han realitzat un total de 10.296 usos dels serveis i recursos que ofereix el CAAJ.

## 5. Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (Punts JIP)

Aquest servei tot i dependre anteriorment de Joventut, al traslladar el paquet d'Adolescència a Infància, es va traspassar i es torna a recuperar quan Adolescència torna a passar a Joventut.

És un espai d'atenció presencial estable situat als centres docents que posa a l'abast dels nois i noies tot un seguit de recursos informatius d'interès i, d'altra banda, genera un conjunt d'accions i estratègies que promouen experiències de participació.

El servei, per tant, té dues funcions; la informació i la promoció de la participació del jovent.

Al llarg de l'any 2016 s'ha obert un nou punt JIP. El nombre de consultes i acci-

ons d'acompanyament que s'han realitzat al llarg de 2016 ha estat de 19.062, fet que confirma i consolida el servei.

Una de les eines que s'han desenvolupat per a la millora del servei ha estat l'elaboració d'un catàleg de propostes per poder abordar de forma proactiva la difusió de la informació en algunes temàtiques que ens sembla important exposar. Enguany, el catàleg compta amb 17 unitats temàtiques diferents; algunes amb motiu de la celebració de diades internacionals. Cada centre escull cada any entre sis o set temàtiques diferents per desenvolupar en el context del punt JIP.

## 6. Servei de Sales d'Estudi

Aquest 2016 aquest projecte ha estat en fase de reformulació donades les noves demandes, per part de diferents col·lectius de joves, de la necessitat d'espais d'estudi a la ciutat.

Fruit d'aquesta necessitat s'ha elaborat un informe de sales d'estudi que planteja: canvi de concepte de les sales nocturnes, a sales d'estudi; detecció de necessitats en alguns territoris; reformulació de sales existents (horaris, ampliacions aforament...). S'engega un procés que desenvoluparà al 2017 un nou model d'espais d'estudi per a la ciutat amb la col·laboració del Consorci de Biblioteques i les universitats.

El servei consta de dos tipus de sales: permanents i puntuals. Les sales d'estudi permanents són vuit equipaments que funcionen durant tot l'any i en època d'exàmens. Per altra banda, hi ha 17 sales d'estudi puntual.

El nombre d'usos ha estat de 88.016. Durant l'any 2016 s'ha mantingut el nombre de sales permanents ja existents. Durant el període d'exàmens de gener-febrer es va reforçar el servei obrint dues sales d'estudi de 9 a 21 hores al districte de l'Eixample i al districte de Sants-Montjuïc durant dos caps de setmana (23 i 24 de gener i 30 i 31 de gener). En el període

de maig-juny les sales puntuals també s'han vist reforçades amb l'obertura de cinc sales els caps de setmana de 9 a 21 hores, a més, d'una sala oberta de forma interrompuda. Aquestes sales estaven ubicades als districtes de l'Eixample, Sants-Montjuïc, Sarrià-Sant Gervasi i Horta-Guinardó, on hi ha més demanda d'espais d'estudi.

### • Activitats a les Sales d'estudi permanents: grups de conversa i tallers

S'han dut a terme una vintena de grups de conversa, 2.274 usos i d'intercanvi d'idiomes (anglès, francès, alemany, italià, rus, xinès, portuguès, àrab). També s'han impartit 15 tallers de formació complementària, orientats a aprofundir coneixements en matèria de formació i capacitació professional amb un total de 90 persones.

## 7. El Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF)

Des del novembre del 2013, amb l'aprovació de la Mesura de Govern, s'ha anat desplegant el Servei per a Adolescents i Famílies, que ha estat enguany quan s'ha vist més enfortit. Tal com preveu la Mesura de Govern queda un nou punt per posar en funcionament durant el 2017.

### • El Centre per a Famílies amb Adolescents

El Centre per a Famílies amb Adolescents va entrar en funcionament al setembre del 2015. És un espai adreçat a les persones que exerceixen el rol parental (pares, mares, tutors...) i als i les adolescents. Ofereix recursos per enfortir les seves habilitats personals, cognitives i comunicatives. Ofereix activitats grupals on poder participar, aprendre i compartir la vivència com a pares, mares o tutors, situar aspectes de millora i apoderament emocional pel canvi. També dona l'oportunitat d'atenció individualitzada amb assessorament i acompanyament professional. La tasca fonamental del servei durant aquest

trimestre de funcionament ha estat de conceptualització, definició d'un catàleg de formacions i tallers i difusió del servei. Tot i així, s'han fet algunes atencions individuals i alguns tastets de tallers. S'han realitzat contactes amb un important nombre d'entitats i serveis de l'àmbit educatiu, de la salut mental i de la intervenció social amb les quals s'han treballat espais de coordinació i complementació. El Centre per a Famílies amb Adolescents es troba al carrer Sant Antoni Maria Claret, al recinte de La Sedeta. Enguany, s'han realitzat 31 activitats grupals en diferents modalitats (xerrades, tallers, espai de debat i intercanvi...), han passat 780 persones per les diferents activitats grupals proposades i s'han atès 181 famílies en l'espai d'acompanyament familiar.

#### • Punts Aquí t'escoltem

Són espais adreçats a adolescents entre 12 i 20 anys on es proporcionen eines i recursos per a la millora de l'autoconeixement, l'autoestima, i el reconeixement i gestió de les emocions. Estan situats en equipaments de lleure per a adolescents, concretament a l'Espai Jove Garcilaso, a l'Espai Jove Les Basses, a l'Espai Jove la Fontana, al Casal de Joves Casa Sagnier i a l'Espai d'Adolescents Jovecardí. Desenvolupen, d'una banda, propostes de tallers i activitats grupals en els quals sempre ens aproximarem a l'aprenentatge d'una tècnica, amb la mirada posada en els objectius de creixement personal. D'altra banda, es compta amb l'oportunitat d'un espai professional d'escolta individual i confidencial. Enguany, s'han realitzat 74 activitats grupals, han passat 2.012 adolescents per les diferents activitats grupals proposades i s'han atès 207 adolescents a l'espai d'acompanyament individual.

#### 8. Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils de Barcelona (CRAJ)

És un servei especialitzat en participació, associacionisme juvenil, gestió de grups, projectes i activitats. Desenvolu-

pa principalment la seva activitat a l'Espai Jove la Fontana situat al districte de Gràcia. Aquest servei està cogestionat amb el Consell de la Joventut de Barcelona (CJB) a través d'un conveni de gestió cívica vigent fins al 30 de desembre del 2017. Durant el 2016 han fet ús del CRAJ 623 entitats i col·lectius i s'han realitzat un total de 15.432 usos. Aquestes dades suposen un augment de 59 entitats i de 1.798 usos respecte al 2015.

#### 9. Campaments juvenils de Can Girona

A Santa Maria de Martorelles es troba situada la instal·lació juvenil de campaments de Can Girona. Es tracta d'un espai natural preparat per acollir grups majoritàriament d'educació en el lleure. Ha estat utilitzat per 26 entitats que han fet 47 nits d'estada amb 1.086 infants i joves.

#### 10. Programa Dedeuauna

Aquest programa ve derivat de la Direcció de Programa de Temps i Qualitat de Vida i es traspassa a Joventut a causa de la seva relació amb els temes laborals i de joves.

És un servei que ofereix informació, assessorament i acompanyament als joves, a través d'un conjunt d'accions que tenen com a objectiu donar suport al seu procés d'orientació i/o inserció laboral. Es desenvolupa a l'Espai Jove Les Basses i al Centre Cívic Sant Martí. El projecte funciona de 10 a 13 hores; quatre matins a la setmana es fan tallers o activitats col·lectives com jocs, visites i formació mentre que el cinquè dia es dedica a les tutories personalitzades en les quals es fa el seguiment de l'evolució de cada jove.

El servei ha atès 41 participants a l'Espai Jove Les Basses i 34 participants al Centre Cívic Sant Martí.

#### 11. Intercanviador Jove – Servei de Formació Integral per a joves

L'Intercanviador Jove és la consolidació de la proposta de projecte de formació

59

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

integral per a adolescents i joves que es va treballar durant tot l'any 2011 i 2012.

El servei, en funcionament a l'Espai Jove Garcilaso des de l'abril de 2013, segueix creixent any rere any, consolidant propostes, projectes educatius i fidelitzant nous joves que el converteixen, en el seu temps lliure, en el seu espai diari i de confiança.

Aquest servei es va traspasar al Districte de Sant Andreu per la vinculació territorial del projecte i la seva consolidació al setembre del 2016. Aquest any el nombre d'usos recollits és de 11.499.

### Pla per al Foment de l'Ocupació Juvenil i de Qualitat 2016-2020

L'atur juvenil i la precarietat laboral dels joves és una de les màximes prioritats del Departament i en relació amb aquesta temàtica aquest 2016 s'ha elaborat i presentat el Pla per al Foment de l'Ocupació Juvenil i de Qualitat 2016-2020.

El Pla per al Foment de l'Ocupació Juvenil i de Qualitat 2016-2020 s'elabora conjuntament amb Barcelona Activa a partir d'un procés participatiu amb 200 joves, 40 entitats i un diàleg permanent amb el CJB i les entitats juvenils sindicals. El dia 3 de novembre es fa la presentació oficial d'aquest nou pla amb quatre eixos d'acció i 39 mesures.

Les accions que ja queden recollides dins d'aquest nou Pla durant el 2016 són:

- Barcelona Treball Joves: les càpsules formatives; el *coaching* laboral grupal. Es desenvolupa tot a Porta 22 i en els PIJ. Aquest 2016 hi han participat 4.836 persones.
- Assessoria laboral: són assessories de recerca de feina i de drets i deures laborals, amb cita prèvia i de forma individual, amb un especialista laboral. Es realitza a tots els PIJ de la ciutat. Aquest 2016 s'han realitzat 1.008 assessoraments.

- Garantia Juvenil: és un programa europeu que es concreta en accions d'orientació, formació i inserció professional fins als 29 anys, i amb la implicació d'impulsors com Barcelona Activa i els PIJ per incentivar la inscripció dels joves. Es va realitzar una Jornada de Garantia Juvenil a Les Basses amb la participació de joves, entitats i institucions amb projectes aprovats pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC). A 31 de desembre de 2016 s'han inscrit a Garantia Juvenil 8.550 joves.

### Activitats en xarxa d'equipaments culturals/equipaments juvenils

#### 1. Festival Barcelona VisualSound

13a edició del Festival Barcelona VisualSound que va tenir lloc del 4 a l'11 de març. Aquest festival, adreçat a menors de 35 anys, representa un espai d'exhibició i una plataforma de promoció per als i les artistes i creadors i creadores joves en l'àmbit audiovisual. El Festival Barcelona VisualSound ha estat coordinat pel Departament de Joventut i s'ha dut a terme en vuit equipaments municipals. Un festival que aquest any també s'ha reformulat de cara a la propera edició 2017.

El festival consta d'una secció de competició formada per cinc categories (animació, documental, ficció, videoclip, videocreació) i tres concursos (banda sonora original, *mapping* i dos minuts en un dia). L'acte de la cloenda i l'entrega de premis va ser organitzada pels estudiants de l'IES Mare de Déu de la Mercè, coordinats per mestres i membres de l'organització, i un total de 200 persones van assistir a l'acte. Es van rebre un total de 111 obres del conjunt de les categories, de les quals se'n van seleccionar 82. El nombre total d'assistents al Festival ha estat de 461 persones.

#### 2. Festival Brot

6a edició del Festival Brot, que es consolida com un dels projectes coordinats

pel Departament de Joventut. Aquest festival, impulsat juntament pel Departament i vuit equipaments municipals de música, és un concurs de bandes novelles adreçat a joves menors de 25 anys.

El Festival Brot ofereix dues categories segons l'edat i dos premis per a cadascuna de les categories: el premi Embrió (per a joves fins a 18 anys) i el premi Brot (per a joves fins a 25 anys).

En aquesta edició, s'hi van inscriure 44 grups per al premi Brot; hi van participar 24, en sis semifinals, dels quals en van sortir sis grups que van anar a la final. Per al premi Embrió, van actuar quatre grups a la final. L'edició del 2016 va tenir lloc de l'1 al 29 d'abril als diferents equipaments organitzadors amb 1.150 participants.

Per segon any consecutiu, es va acollir el Primavera als Barris en diversos equipaments municipals.

### 3. Festival Rough Diamonds

Un altre dels projectes que es consolida any rere any és el Rough Diamonds. El projecte neix amb la voluntat que els i les adolescents que assisteixen als tallers de dansa Hip Hop puguin demostrar la feina realitzada. L'objectiu del projecte és esdevenir un espai d'exhibició i una plataforma de promoció per als i les adolescents. Es va realitzar el dia 9 d'abril a la plaça del Canòdrom i van assistir-hi 135 adolescents dividits en 20 grups; a més a més, es va convidar cinc grups més per fer una exhibició. El públic assistent va ser de 800 persones.

### 4. Activitats de Nadal a plaça Catalunya i als barris

Un any més, l'Ajuntament de Barcelona, juntament amb associacions veïnals, culturals, entitats socials i solidàries, comerciants i tota la ciutadania organitzen un seguit d'activitats per celebrar el Nadal a tota la ciutat. Des del Departament es destina una part del pressupost

per donar suport als districtes que vulguin organitzar activitats d'oci, culturals i esportives als diferents barris.

A la plaça Catalunya es va acollir una proposta d'activitats culturals, socials, lúdiques i esportives.

### 5. Concurs de cartells

Amb l'objectiu d'incentivar la participació dels artistes i les artistes joves, i fer així més plural la participació en els Festivals per a joves, s'ha fet la 1a convocatòria del concurs de cartells dels diferents festivals per a joves promoguts pel Departament de Joventut.

L'objectiu del concurs de cartells és el d'apostar pel potencial artístic dels joves i promoure la seva participació en la creació dels cartells de l'edició 2017 dels tres festivals organitzats des del Departament; s'hi van presentar 49 propostes.

### Accions amb el territori. Dimensió districte-barri

Aquest any 2016 ha estat una prioritat del Departament l'aproximació als diferents territoris i districtes de la ciutat on s'han fet diferents accions:

- Procés participatiu dins el marc del PAM sobre espai públic on van participar 44 educadors/es de carrer, 51 professionals de joventut (informadors/es, tècnics/ques...) i 35 referents d'entitats de barri.
- Reunions de coordinació amb cadascun dels districtes, amb el cap de Serveis a les Persones i el tècnic/a referent de Joventut.
- Participació en consells de joventut i reunions amb xarxes joves a proposta dels districtes.
- Transferències des de Joventut a Districtes per activitats o projectes d'adolescents i joves.

- Comissió territorial (espai participatiu del Pla Jove) amb la participació de tots els Districtes per a l'elaboració del nou Pla Jove 2017-2021.

- Disseny i elaboració del nou programa funcional de Punts d'Informació Juvenil amb coresponsabilitat dels diferents districtes.

### Servei de Comunicació

#### • Campanyes de comunicació

Durant el 2016 s'han realitzat 17 accions comunicatives corresponents als diversos projectes encomanats al Departament de Joventut. Com a novetats, fer menció del Rough Diamonds, el Dia del Cau i de l'Esplai, el Concurs de cartells i el BCN Music Lobbies.

#### • Canals de comunicació amb els joves

El portal web de Joventut presenta un trànsit de 149.048 visites anuals; aquest any ha tingut una davallada en el nombre de visites a causa del canvi de gestor de continguts, que durant uns mesos ha mantingut el web pràcticament sense activitat. El nou portal amb sistema grupal va començar a funcionar el 29 de novembre de 2016; un nou gestor que ens permetrà moltes més possibilitats a partir del 2017.

El Twitter de Joventut es consolida com un dels comptes de l'Ajuntament amb més interacció, caracteritzat per tota la informació i recursos que ofereix als joves de la ciutat. A 31 de desembre de 2016 es van comptabilitzar 4.145 seguidors/es.

#### • Butlletí informatiu *Adolescència i Joventut*

Durant l'any 2016, s'ha consolidat la implementació del Butlletí informatiu destinat als i les adolescents i joves de Barcelona. Al llarg de l'any s'han enviat un total de 15 butlletins diferents amb

el resum i l'explicació dels fets més destacats amb unes 3.350 persones subscrites.

#### • Agenda municipal per a adolescents i joves

L'agenda municipal per a adolescents i joves recull totes aquelles activitats, tallers o propostes que es realitzen des dels diferents equipaments municipals i que van adreçades al col·lectiu adolescent i jove de la ciutat. Durant l'any 2016 hi ha hagut 14.959 visites al web.

### Convenis i subvencions

#### • Convenis

Durant el 2016 han estat vigents 19 convenis de col·laboració: dos convenis d'ingrés, dos convenis sense despesa econòmica i 15 convenis de despesa per un valor de 559.441,36 euros. Majoritàriament, els convenis que s'han realitzat han tingut per objecte promocionar i afavorir l'associacionisme juvenil o bé reforçar programes d'orientació escola-treball i capacitació professional.

#### • Subvencions

Pel que fa a les subvencions, durant el 2016 hi ha hagut dues convocatòries:

- Convocatòria general de subvencions per a projectes, activitats i serveis de districte i de ciutat per a l'any 2016.

A nivell ciutat s'han presentat 258 sol·licituds als programes de joventut (97 en l'àmbit de ciutat i 161 al de districte). S'han atorgat subvencions a 208 sol·licituds (77 en l'àmbit de ciutat i 131 en l'àmbit de districte). En relació amb el 2015 s'han presentat 24 sol·licituds menys. Aquesta disminució té origen en els projectes de l'àmbit ciutat i es justifica pel canvi de requisits i pel fet de separar la temàtica d'Adolescència del Departament de Joventut.



L'import total dels projectes sol·licitats és de 3.022.005,19 euros (1.579.608,77 euros en l'àmbit de ciutat i 1.442.396,42 euros en l'àmbit de districte) mentre que l'import sol·licitat és de 860.891,84 euros (474.737,14 euros en l'àmbit de ciutat i 386.154,70 euros en l'àmbit de districte).

L'import atorgat és de 372.544,70 euros (180.000,00 euros en l'àmbit de ciutat i 181.410,00 euros en l'àmbit de districte).

- Subvencions per l'arranjament i adequació de locals d'ús de les entitats inscrites en el cens d'entitats juvenils situats a la ciutat de Barcelona.

S'han presentat 26 sol·licituds i s'ha atorgat subvenció a 13. L'import total dels projectes sol·licitats és de 311.093,81 euros, l'import sol·licitat és de 191.782,69 euros i l'atorgat és de 100.000,00 euros.

En relació amb el 2015, la convocatòria ha ampliat els àmbits d'actuació de les entitats que es poden presentar (abans només es podien presentar esplais, agrupaments escoltes i casals de joves). Aquesta ampliació ha repercutit en l'augment total de sol·licituds.

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Les principals actuacions i esdeveniment rellevants en aquest 2016 han estat:

- Procés participatiu, recollida de propostes i elaboració del nou Pla per al Foment de l'Ocupació Juvenil i de Qualitat que recull 39 mesures d'acció entre quatre grans eixos.
- Disseny i elaboració del Nou Pla Jove 2017-2021, posada en marxa i implementació de les tres primeres fases: diagnòstic, definició (on s'ha constituït diferents espais de treball: comissió

Interdepartamental, territori, node joves, experts/es), i redacció de l'esborrany del Pla.

- Estudi de la situació dels locals de les entitats de lleure educatives: esplais i agrupaments escolta, elaboració de diagnòstic i propostes d'acció.

- En el marc d'aquesta comissió s'han desenvolupat els tres eixos de la futura Mesura de Govern i principalment s'ha fet un abordatge a la problemàtica de locals que ha finalitzat amb l'elaboració de l'*Informe de la diagnosi de la situació territorial de les entitats juvenils vinculades a l'associacionisme educatiu*.

- Elaboració del Programa Funcional dels Punts d'Informació Juvenil. Aquest any s'ha engegat un espai de treball amb tots els districtes per consensuar el nou programa funcional que es presentarà el 2017.

- Entrada en funcionament de dos Punts Aquí t'escoltem, al febrer a l'Espai Jove la Fontana i al setembre a Casa Sagnier.

- Elaboració de l'informe sobre els espais d'estudi de la ciutat de Barcelona. Ampliacions d'horari i d'espais d'estudi i canvi del nom de programa de sales d'estudi nocturnes a sales d'estudi.

- Ampliació de la cartera de serveis i programes amb el Programa Dedeu a una.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Els principals reptes del Departament de Joventut per al 2017 són:

- Posada en marxa dels diferents espais de governança del Pla per al Foment de l'Ocupació Juvenil i de Qualitat (PFOJQ): Comissió Executiva, grups de treball, Taula de seguiment i Consell Assessor per tal de desenvolupar el pla d'acció de 2017.
- Elaborar el Programa de Retorn per a joves emmarcat dins el Pla PFOJQ.

## Àrea de Drets Socials

### Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

- Dissenyar el Marc Estratègic de Joventut 2017-2026.

- Presentar el Nou Pla Jove 2017-2021 i implementació de les accions 2017. Posada en marxa dels espais de governança.

- Consolidar el Node de Joves dins el nou Pla Jove.

- Elaborar dins el Pla Jove un Programa d'Adolescència 2017-2021 que identifiqui la realitat dels adolescents, els objectius de treball, el sistema d'avaluació i els diferents projectes i serveis de la ciutat.

- Mesura de Govern en relació amb les entitats de lleure educatives en base a finançament, locals i reconeixement.

- Mesura de Govern en relació amb els espais d'estudi de la ciutat de Barcelona.

- Presentar el nou programa funcional del Punts d'Informació Juvenil.

- Mapificar els equipaments juvenils.

- Posada en marxa de la Xarxa d'Equipaments Juvenils.

- Continuar amb el desenvolupament del Servei d'Adolescents i Famílies i ampliar el servei amb nous punts Aquí t'escoltem.

- Posada en marxa de la unitat d'anàlisi de la realitat juvenil que ens permetrà tenir una aproximació i observació dels joves en relació amb la ciutat de Barcelona.

- Engagar noves línies de cooperació internacional amb altres països: programa Erasmus + 'Stir it up!', projecte d'adolescents a l'Havana (Cuba), Departament de Cultura de Moscou, VIII Foro Iberoamericano Encuentro Juventud.

- Col·laborar en els espais de treball per al nou Pla d'Actuació Territorial de

les Polítiques de Joventut de la Direcció General de Joventut, Generalitat de Catalunya.

- Coordinar línies de treball en relació amb Habitatge i joves, pla pel dret a l'habitatge 2016-2025 en relació amb la reserva específica d'habitatges destinats a joves del 30% en totes les promocions d'habitatge de lloguer assequible i de dret de superfície, i establir els canals de coordinació entre les oficines de l'habitatge i els Punts d'Informació Juvenil.

- Col·laborar i implicar els agents de joventut en la posada en marxa de l'estratègia per la salut sexual i reproductiva així com el desenvolupament del Pla de Salut Mental.

**Alicia Aguilera Martínez**

Cap del Departament de Joventut



**Taula 2.3.1.2. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Joventut, 2016

Usos	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016 <sup>1</sup>
Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ)	35.803	34.365	37.217	32.802	30.003	31.475	-12,09
Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ)	3.910	4.278	5.257	5.867	8.617	10.296	163,32
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ)	5.682	12.795	12.333	14.242	13.634	15.432	171,59
Sales d'Estudi Nocturnes	68.571	77.768	82.776	84.964	89.451	90.380	16,22
Xarxa de Punts d'Informació Juvenil (PIJ)	76.702	81.686	87.608	82.280	89.137	88.295	15,11
Intercanviador Jove <sup>2</sup>	–	–	6.836	9.401	13.498	11.499	68,21
Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària (JIP)	6.409	11.602	16.856	23.520	22.545	19.062	197,43
Serveis per a Adolescents i Famílies <sup>3</sup>	–	–	–	–	–	3.180	–
Programa Dedeuauna <sup>3</sup>	–	–	–	–	–	75	–

## Notes:

1. Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

2. Aquest servei va entrar en funcionament l'abril del 2013

3. Serveis incorporats nous l'any 2016

## 2.3.2.

## DEPARTAMENT DE PROMOCIÓ DE LA INFÀNCIA

## MISSIÓ

Barcelona, des de l'any 2007, compta amb el segell de Reconeixement Ciutat Amiga de la Infància, iniciativa internacional, a partir de la resolució aprovada l'any 1996 durant la II Conferència de les Nacions Unides sobre els Assentaments Humans (Habitat II), l'objectiu de la qual és vetllar perquè les ciutats estiguin pensades per a les necessitats i el gaudi de totes les persones. Aquesta conferència va declarar que el benestar dels nens i nenes és l'indicador definitiu d'un hàbitat saludable, d'una societat democràtica i d'una bona governança, tot en

el marc de la Convenció sobre els Drets dels Infants, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 1989.

El Departament de Promoció de la Infància té per missió la promoció dels Drets dels Infants, en el marc dels Drets Socials, i a partir de la realització de projectes i programes.

## ENTORN

Segons el *Baròmetre de la Infància i les Famílies de Barcelona*, de l'any 2014, realitzat per l'Institut d'Infància i Adolescència, es constata que a la ciutat de Barcelona existeixen desigualtats rellevants que incideixen directament en els infants:

Condicions materials:

– Gran desigualtat de renda: el 10% de les més famílies més pobres tenen 14 vegades menys renda que el 10% de les més riques.

– Treballar no és suficient: si bé en el 92% de les llars algú treballa, les privacions materials severes afecten el 26% de les famílies als barris amb Rendes Familiars Disponibles (RFD) baixes.

– Enorme cost de l'habitatge: el 41% de les famílies amb menors es gasten més del que Nacions Unides considera habitatge assequible.

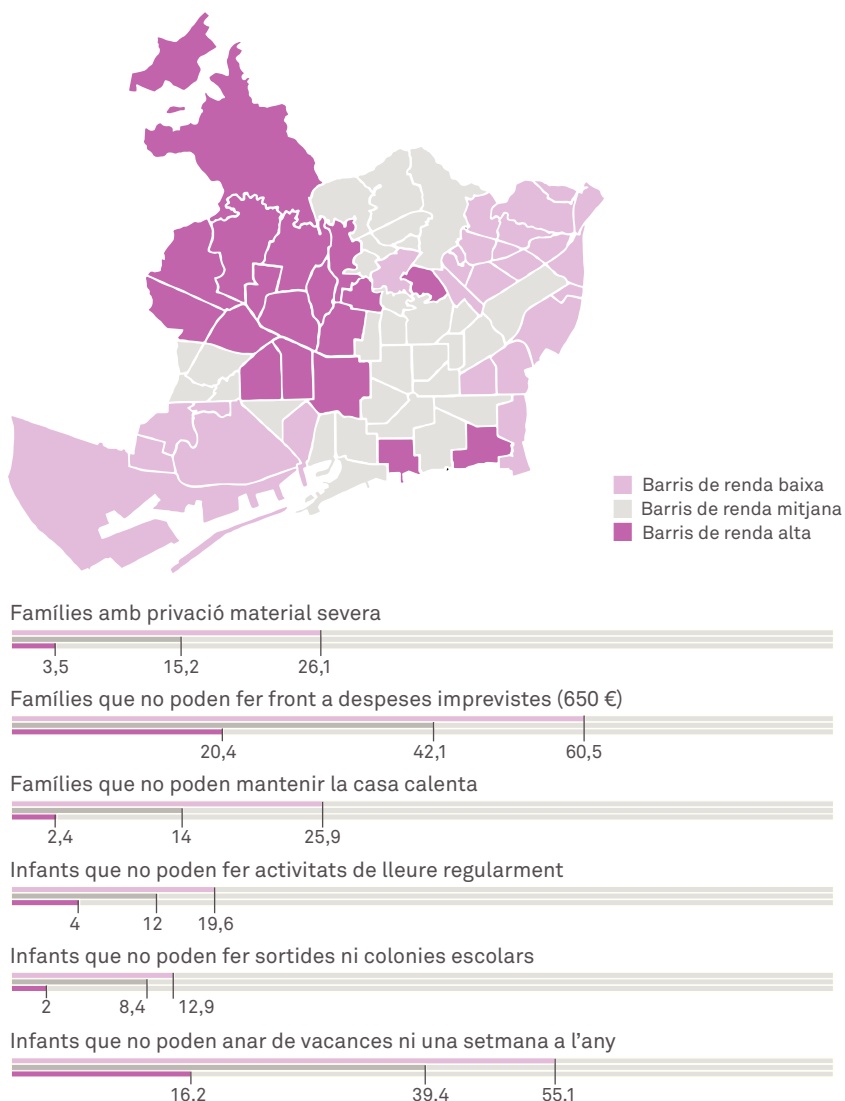
– Alimentació inadequada: un 1,4% no es poden permetre un àpat de carn o peix cada dos dies. És un percentatge baix, si bé suposa uns 3.000 infants.

Condicions relacionals:

– Oportunitats educatives fora de l'escola: un 11% dels infants no poden fer activitats de lleure educatiu (esports, música...) de forma regular.

– Vivències que fan créixer: un 36% dels infants no poden anar de vacances fora de casa ni una setmana a l'any.

Figura 2.3.2.1. La mitjana de ciutat amaga desigualtats per barris



## RECURSOS

Els recursos humans consignats al Departament de Promoció de la Infància estan formats per un equip de set professionals.

## ACTIVITAT

### • Campanya de Vacances d'Estiu (CVE)

La Campanya de Vacances d'Estiu és un programa municipal que cada any ofereix als infants i adolescents de Barcelona d'entre 1 i 17 anys una oferta àmplia i variada d'activitats educatives per gaudir del període de vacances.

A Barcelona hi ha un ampli ventall d'organitzacions de l'àmbit del lleure, de l'esport o de la cultura que dissenyen, gestionen i produeixen activitats d'educació en el lleure durant el període de vacances d'estiu. Ho fan mitjançant la promoció esportiva, l'activitat lúdica i sociocultural i l'aprenentatge en un marc d'acció planificat i participatiu, tot col·laborant en la cohesió social, la qualitat de vida i el benestar de la ciutadania de Barcelona.

La campanya vol garantir la participació i l'accés de tots els infants i adolescents al conjunt de l'oferta d'activitats, independentment de la capacitat econòmica de les seves famílies.

### Taula 2.3.2.1. Liquidació del pressupost

Departament de Promoció de la Infància, 2016

Capítol	€	%
Personal	205.038,60	4,46
Béns i serveis	551.986,87	12,02
Transferències corrents	3.835.955,41	83,52
<b>Total</b>	<b>4.592.980,88</b>	<b>100,00</b>

L'Ajuntament de Barcelona posa en marxa un sistema d'ajuts econòmics adreçats a les unitats familiars que viuen a Barcelona i poden justificar la necessitat de suport econòmic. Així mateix, s'ofereix suport de monitors especialitzats per garantir la inclusió de tots els infants i adolescents, amb independència que puguin presentar o no alguna discapacitat.

Les facilitats per gestionar els ajuts a la ciutadania han implicat un augment del nombre de sol·licituds, cosa que ha incrementat el pressupost municipal destinat a aquest concepte. S'han incrementat els serveis respecte a l'any anterior (Taula 2.3.2.2):

- L'increment de les demandes d'ajuts econòmics ha estat de 4.703.
- S'han atorgat 15.186 beques.
- S'han concedit ajuts per un import de 2.625.747,09 euros.

67

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

### Taula 2.3.2.2. Campanya de Vacances d'Estiu

Departament de Promoció de la Infància, 2016

	2015	2016	% d'increment
Entitats participants	393	428	8,91
Activitats ofertes	706	785	11,19
Sol·licituds d'ajuts econòmics	11.702	16.405	40,19
Ajuts atorgats	10.922	15.186	39,04
Quantitat dels ajuts atorgats (€)	1.948.385,38	2.625.747,09	34,77
Quantitat atorgada en monitors de suport (€) <sup>1</sup>	438.281,13	540.107,79	23,23
Inscripcions a les activitats <sup>1</sup>	92.325	102.931	11,49

<sup>1</sup> Les dades corresponents a l'any 2015 s'han actualitzat i modificat.

**Taula 2.3.2.3. Ajuts econòmics de la Campanya de Vacances d'Estiu per districtes**  
Departament de Promoció de la Infància, 2016

	Nombre d'ajuts	Import dels ajuts (€)
Ciutat Vella	1.364	266.128,96
Eixample	1.285	229.994,13
Sants-Montjuïc	1.600	272.164,48
Les Corts	384	70.516,00
Sarrià-Sant Gervasi	263	51.390,45
Gràcia	920	175.374,89
Horta-Guinardó	1.902	327.285,38
Nou Barris	2.287	363.238,04
Sant Andreu	1.764	279.720,69
Sant Martí	3.417	589.934,07
<b>Barcelona</b>	<b>15.186</b>	<b>2.625.747,09</b>

68

## Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

S'han cobert, com en anteriors edicions, el 100% de les demandes que reunien les condicions establertes en la normativa.

**• Xarxa dels Drets dels Infants de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva**

La Xarxa dels Drets dels Infants és una xarxa d'acció entre entitats que té la finalitat d'enfortir les capacitats de la ciutat en la defensa i promoció dels drets dels infants, en el marc de la Convenció sobre els Drets dels Infants. Posa especial èmfasi en el dret a la participació, mitjançant accions de sensibilització, processos d'incidència política i intercanvi d'idees, projectes i treball entre entitats.

La Xarxa dels Drets dels Infants està integrada per 20 entitats:

- Associació Catalana per la Infància Maltractada, ACIM
- Associació de Familiars i Amics de Nens Oncològics de Catalunya, AFANOC
- Ajuntament de Barcelona. Àrea de Drets Socials, Departament de Promoció de la Infància
- Creu Roja
- Associació Diomira
- ONG Educo
- Federació d'Associacions de Veïns i

Veïnes de Barcelona, FAVB

- Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, FEDAIA
- Fundació Catalana de l'Esplai
- Fundació Quatre Vents
- Fundación Soñar Despierto
- Fundación SOS Día Universal de la Infancia
- Intress
- Nexe Fundació
- Propedagògic
- Save the Children
- Salud y Educación de la Emoción y la Razón, SEER
- Sonrisas de Bombay
- Taula per la Infància i l'Adolescència de Catalunya, TIAC
- UNICEF

Aquest any s'han realitzat nou projectes/accions de la Xarxa, així com tres accions d'aprenentatge amb alumnes de l'IES Quatre Cantons, i s'ha produït un vídeo resum de les experiències pilot d'aprenentatge.

Cal destacar la programació d'una jornada interna entre les entitats membres de la Xarxa sobre la participació dels Infants, i el lliurament de 400 entrades per al Zoo i per al Tibidabo per als nens i nenes de les entitats membres de la Xarxa, el dia 20 de novembre de 2015, amb motiu del Dia Universal de la Infància.

### • Programa El Pregó dels Infants a les Festes de Santa Eulàlia: Barcelona, ciutat acollidora

El Pregó dels Infants a les Festes de Santa Eulàlia és una activitat educativa que té com a objectiu que els infants coneguin les institucions polítiques i de participació ciutadana de Barcelona i que s'iniciïn en els processos participatius basats en la coresponsabilitat i la ciutadania activa.

El 2016, el programa El Pregó dels Infants a les Festes de Santa Eulàlia va tenir com a centre d'interès Barcelona, ciutat acollidora, treballant sobre la realitat dels infants que han d'abandonar de forma forçada el seu país i el seu dret a una vida digna i un entorn saludable que permeti el seu ple desenvolupament.

Es va aconseguir potenciar la implicació de l'alumnat en la millora del seu entorn, descobrint els Drets Humans en general i els Drets dels Infants en particular, i les vulneracions que en pateixen els infants i les seves famílies en els processos de refugi. Aquest programa es va adreçar a l'alumnat de tercer, quart i cinquè de primària i escoles d'educació especial. Hi van participar 13 escoles amb 30 grups aula i 766 infants.

### • Programa Cicle de Cinema dels Drets dels Infants

El 2016, el Programa Cicle de Cinema dels Drets dels Infants va escollir com a eix temàtic Barcelona, ciutat acollidora. Les pel·lícules projectades van ser escollides en funció de la seva qualitat tècnica i cinematogràfica i del seu valor pedagògic, per treballar els aspectes vinculats amb la promoció, difusió i sensibilització en drets humans, tot tenint en compte les etapes psicoevolutives dels infants als quals s'adreçaven.

Entre les pel·lícules projectades es van destacar *Terra ferma* i *La bona mentida* per a estudiants de l'ESO i de cicles superiors. Aquest any el conjunt de re-

lats va tractar sobre la situació de refugi d'infants al Regne Unit, Austràlia, Espanya i Síria entre el 2012 i el 2015. També es va comptar amb una persona refugiada com a convidada, i la participació dels alumnes de l'Institut Josep Comas i Solà de Barcelona en el doblatge dels curts *Relats d'infants en situacions de refugi*.

El Programa es va dur a terme durant el mes de novembre, hi van participar 4.732 nens i nenes de 73 grups classe de 45 escoles. Per primer cop, aquest programa va ampliar la seva oferta als centres socioeducatius i de lleure amb una participació de 263 infants i 13 entitats. Per altra banda, conjuntament amb el Districte de Gràcia i la Xarxa Educativa de Gràcia, es van programar dues sessions adreçades als instituts en les quals van participar 388 infants.

En total es van programar 24 sessions i es van projectar sis pel·lícules diferents. Pel que fa al públic familiar, es van programar quatre sessions organitzats en dos blocs, el primer adreçat a infants a partir de cinc anys, i el segon per a infants a partir de vuit anys amb una participació de 243 persones. Cal destacar que en la sessió del diumenge 20 de novembre, i tot coincidint amb la celebració de la commemoració dels Drets dels Infants, es va poder assistir a l'estrena de la pel·lícula *Amal* i comptar amb la presència de la seva directora, Maysun Cheikh.

Finalment, cal esmentar que els ajuntaments de Badalona i Sitges, interessats en aquest programa, van contactar amb el Departament de la Promoció de la Infància per poder incorporar-lo en aquests ajuntaments, tot aprofitant els materials pedagògics elaborats pel Departament de la Promoció de la Infància.

### • Programa Dia de la Diversitat (*Diversity Day*)

El Dia de la Diversitat (*Diversity Day*) és un programa que té per objectiu fomen-

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

tar, sensibilitzar i educar en drets humans joves estudiants entre 12 i 18 anys.

A través de jocs, dinàmiques, tallers i diferents propostes d'activitats, es donen a conèixer i es reflexiona al voltant d'aquests drets, la no discriminació i l'eradicació de conductes abusives de poder, xenòfobes i racistes. Un valor afegit d'aquest programa educatiu és que posa a l'abast dels i les participants les entitats de referència que treballen a la nostra ciutat. El 2016, hi van participar 24 escoles, 1.599 joves i 21 entitats. Aquest programa compta amb el suport de l'Agència de Drets Fonamentals (FRA).

Aquest any, s'ha celebrat a l'Espai Fontana els dies set i vuit de novembre. A causa de l'èxit del programa, l'any 2017 tindrà una durada de quatre dies, amb la finalitat de poder tenir més oferta.

#### • Suport a entitats

L'Ajuntament de Barcelona dona suport a les entitats que promouen projectes, activitats i serveis d'àmbit ciutat, adreçats a fomentar la promoció de la Infància a través de la convocatòria general de subvencions, i amb la signatura de convenis de col·laboració.

#### • Projecte: Taula Tècnica Barcelona Ciutats Educadores

La Taula Tècnica Barcelona Ciutats Educadores és un projecte compartit amb altres departaments de l'Ajuntament, i liderat pel Departament de Ciutats Educadores. Consisteix a impulsar, coordinar i compartir les activitats i experiències que es duen a terme dins l'organització de l'Ajuntament en matèria educativa.

Els seus objectius són recollir i valorar les experiències, activitats i valoracions, i compartir-les amb entitats i organitzacions per enfortir Barcelona com a Ciutat Educadora.

L'any 2016 el Departament de la Promoció de la Infància va presentar els seus projectes i programes al XIV Congrés Internacional de Ciutats Educadores de Rosario (Argentina).

#### • Projecte: Campanya cap nen sense joguina

Ràdio Barcelona (SER Catalunya) i el Casino de l'Aliança del Poble Nou, amb col·laboració amb el Corte Inglés i el Departament de Promoció de la Infància, desenvolupen aquesta campanya amb l'objectiu d'aconseguir el màxim nombre de joguines noves per repartir-les entre els nens i nenes de 0 a 12 anys més desfavorits de Barcelona perquè cap d'ells visqui el dia de Reis sense joguines.

Aquest projecte fomenta la inclusivitat i la solidaritat cap als més desfavorits, tot promovent el gaudi lúdic de la infància amb equitat.

El Departament de Promoció de la Infància col·labora donant suport a l'organització, en la recollida i lliurament de jocs i joguines a les 41 entitats que centralitzen les demandes. Aquestes joguines provenen d'un estand de Ràdio Barcelona, d'El Corte Inglés o a través de donacions privades.

Mentre dura aquest projecte, s'emet el programa de Ràdio Barcelona que recull el nom de la Campanya i des d'on es fa la crida per a l'aportació econòmica de

**Taula 2.3.2.4. Suport a entitats en l'àmbit de la Promoció de la Infància**  
Departament de Promoció de la Infància, 2016

	2015	2016	% d'increment
Subvencions ordinàries atorgades	26	24	-7,69
Convenis	9	9	0,00
Pressupost executat (€)	204.960,00	151.630,00	-26,02

la ciutadania, a través de donacions o bé via subhasta d'objectes donats per part personatges famosos.

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

- Millores en l'aplicació per a la gestió de la Campanya de Vacances d'Estiu (CVE), que han permès disminuir la documentació en suport paper que han d'aportar les persones sol·licitants.

- Els indicadors rellevants de la Campanya de Vacances d'Estiu (CVE) són d'increment respecte a l'edició del 2015:

- Entitats promotores conveniades: 8,9 % d'increment

- Activitats ofertes: 11,19 % d'increment

- Participació dels infants: 10,79 % d'increment

- Sol·licituds d'ajuts econòmics: 40,19 % d'increment

- Ajuts atorgats: 39,04% d'increment

- Import econòmic dels ajuts atorgats: 34,77% d'increment

- Import econòmic en monitors/es de suport: 23,23 % d'increment

- Per al 2017, es preveu doblar el nombre de dies del Programa Dia de la Diversitat (Diversity Day).

### Carles Gil i Miquel

Cap del Departament de Promoció de la Infància.

71

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

### 2.3.3.

## DEPARTAMENT DE PROMOCIÓ DE LA GENT GRAN

### MISSIÓ

El Departament de Promoció de la Gent Gran es constitueix amb la finalitat d'aglutinar els projectes i serveis que fomenten la promoció social en el sector de la gent gran, a banda de l'atenció social que gestiona el Departament de Gent Gran de la mateixa Àrea.

### ENTORN

La incorporació de Vincles, durant l'any 2016, al Departament de Promoció de la Gent Gran esdevé una oportunitat per continuar fomentant la promoció social a la vegada que s'engega un projecte en l'àmbit de la innovació social per lluitar contra la soledat no desitjada de les persones, millorant la qualitat de vida i la salut de la gent gran.

### ACTIVITAT

#### Promoció de la gent gran

##### • Casals i espais municipals de gent gran i la promoció de l'envelliment actiu

Els casals i espais municipals de gent gran són la xarxa d'equipaments de proximitat i, per tant, esdevenen els equipaments de promoció de la gent gran per excel·lència.

Un dels objectius del Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016 és la promoció de l'alfabetització digital mitjançant les aules informàtiques i el foment de l'aprenentatge de l'ús d'Internet. L'any 2016, l'Ajuntament de Barcelona

comptava amb 35 aules informàtiques ubicades als casals i espais municipals de gent gran, de les quals 29 tenien conveni amb la Fundació La Caixa. La totalitat de casals i espais municipals de gent gran disposen de cobertura Wi-Fi, si bé s'ha detectat la necessitat d'ampliar el grau de cobertura en alguns dels edificis, aspecte que es millorarà al 2017.

Del 2016, cal destacar també la celebració de la 16a edició del Concert de Nadal de les Persones Grans, amb l'estrena de l'obra *Tòtems!*, en la qual van participar 512 cantaires.

Per altra banda, la participació d'altres municipis en el projecte Cantagrans va en augment i s'està consolidant.

L'Ajuntament de Barcelona ha participat també a Firagran amb un estand municipal.

##### • Targeta Rosa

L'Ajuntament de Barcelona va incorporar en el Pla Municipal per a les Persones Grans 2013-2016 l'objectiu de millorar l'accessibilitat al transport públic de les persones grans adequant la Targeta Rosa a les necessitats de mobilitat, tot revisant-ne els criteris d'accés. Des de l'any 2015 s'han ampliat els criteris econòmics d'accés a la Targeta Rosa per donar un grau de cobertura més gran a la ciutadania de Barcelona. Això s'ha aconseguit amb la signatura d'un conveni amb Transport i Mobilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) que aquest 2016 s'ha consolidat.

**Taula 2.3.3.1. Targeta Rosa<sup>1</sup> en circulació el 31 de desembre de cada any**  
Departament de Promoció de la Gent Gran, 2016

	2015*	2016	% d'increment
Targeta Rosa en modalitat gratuïta	112.321	112.577	0,23
Targeta Rosa en modalitat reduïda	134.404	138.251	2,86
<b>Total</b>	<b>246.725</b>	<b>250.828</b>	<b>1,66</b>

Nota: 1. Comprèn el col·lectiu de les persones de 60 anys i més i de les persones amb discapacitat.

\* Dades facilitades pel Gabinet Tècnic de Programació (GTP).



La Targeta Rosa també ha continuat incrementant les seves prestacions i ofereix altres avantatges als seus titulars: els permet obtenir importants descomptes en serveis de podologia, òptiques, audiòlegs, museus, equipaments musicals, mercats municipals i en altres establiments d'interès. Al final del 2016 hi havia 1.143 establiments col·laboradors a la ciutat, quantitat que cada any va creixent (1,15%), en part per la tasca de captació de nous col·laboradors més enllà de la ciutat de Barcelona.

#### • Programa Viure i Conviure

El programa intergeneracional Viure i Conviure promou allotjaments compartits entre persones grans i joves estudiants universitaris. Es desenvolupa mitjançant el conveni amb la Fundació Catalunya-La Pedrera i les Universitats de Barcelona. L'any 2016 han estat 65 convivències (formades per una persona gran i una de jove) a la ciutat de Barcelona, i un total de 98 convivències en la globalitat del programa comptabilitzant altres municipis.

#### • Programa de Vacances per a la Gent Gran

L'Ajuntament de Barcelona subvenciona 2.000 places dels viatges organitzats per l'IMSERSO a les persones grans amb

Targeta Rosa gratuïta. Durant la campanya 2015-2016 el nombre de persones sol·licitants va ser de 2.210 i les persones que finalment van viatjar van ser 1.292; aquesta diferència és deguda al fet que moltes persones que inicialment fan la demanda finalment decideixen no viatjar per diferents motius.

#### • Suport a entitats

S'ha consolidat el suport econòmic a les entitats per a la promoció de la gent gran a través de convenis i subvencions.

#### Projecte Vincles

Al llarg de l'any 2016, amb la creació de la Regidoria d'Infància, Joventut i Gent Gran, l'equip de govern municipal decideix fer un canvi organitzatiu en la Direcció de Serveis de Cicle de Vida, Feminisme i LGTBI, i el Projecte Vincles passa a ser un recurs del Departament de Promoció de la Gent Gran (Direcció de Serveis de Promoció de la Infància, Joventut i Gent Gran).

Aquest 2016 ha estat un any en què s'ha consolidat la proposta del nou disseny del projecte i s'ha desenvolupat tota la tasca tecnològica per preparar l'entorn per a la prova pilot d'inicis del 2017. Podem dir que l'any 2016 ha suposat en

73

#### Àrea de Drets Socials

##### Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

#### Taula 2.3.3.2. Programa de Vacances per a la Gent Gran

Departament de Promoció de la Gent Gran, 2016

	Temporada 2014-2015	Temporada 2015-2016	% d'increment
Persones sol·licitants	2.463	2.210	-10,27
Persones que viatgen	1.585	1.292	-18,49

#### Taula 2.3.3.3. Suport a entitats en l'àmbit de la Promoció de la Gent Gran

Departament de Promoció de la Gent Gran, 2016

	2015	2016	% d'increment
Subvencions ordinàries atorgades	30	38	26,67
Convenis <sup>1</sup>	9	9	0,00
Pressupost executat (€) <sup>1</sup>	417.024	417.024	0,00

Nota: 1. Els valors de l'any 2015 s'han canviat en aquests dos indicadors ja que a la Memòria 2015 no es van comptabilitzar tres convenis: un amb l'IMSERSO (227.013 €) i dos més que no tenien despesa econòmica.

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció d'Acció Social

gran mesura la preparació de tots els materials i procediments necessaris previs per al desplegament del servei a principis de 2017 amb 400 persones usuàries inicials.

El mes d'octubre es va resoldre el contracte per a la implantació del projecte, a favor de l'empresa Tunstall Televida.

A partir de la signatura del contracte, s'ha procedit a la constitució de l'equip de professionals, preparació del suport informàtic, protocols i circuits a seguir. A finals de novembre s'han iniciat les entrevistes de valoració a les persones usuàries, al barri de l'Antiga Esquerra de l'Eixample. Durant els mesos de novembre i desembre s'han realitzat els contactes amb serveis, entitats i equipaments del barri per presentar els professionals i establir les vies de col·laboració. Durant el 2016 s'ha desenvolupat i provat la plataforma tecnològica del Projecte Vincles, l'aplicació que gestiona els usuaris i grups. Les proves van finalitzar al desembre del 2016.

L'objectiu de la prova pilot és comprovar que els elements centrals de la intervenció social i del projecte funcionen, per si fos necessari reorientar-los o fer ajustos abans de seguir creixent. En concret, es tracta de comprovar que la tecnologia i

tot l'operatiu de suport als usuaris funciona, i aquests perceben una reducció de la soledat no desitjada. També s'estudiarà el cost del pilot per determinar la seva sostenibilitat i el seu creixement.

S'ha ampliat a quatre barris d'un total de dos districtes, amb característiques socioeconòmiques diverses i també diferents a nivell de xarxa comunitària: Nova Esquerra de l'Eixample, Antiga Esquerra de l'Eixample, Sant Martí-Verneda-la Pau i Besos-Maresme.

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

- La creació del Departament de Promoció de la Gent Gran que depèn de la nova Direcció de Serveis de Promoció de la Infància, Joventut i Gent Gran.
- L'adscripció del Projecte Vincles a la nova estructura organitzativa.
- La continuació del desenvolupament de l'aplicació informàtica per a la gestió del Programa de Vacances per a la Gent Gran.

### Enrique Cano Gil

Cap del Departament de Promoció de la Gent Gran

### 3. DIRECCIÓ DE PLANIFICACIÓ I INNOVACIÓ

### 3. DIRECCIÓ DE PLANIFICACIÓ I INNOVACIÓ

76

#### Àrea de Drets Socials

#### Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

La Direcció de Planificació i Innovació (DPI) ha desenvolupat la seva activitat en dues orientacions bàsiques: la consolidació de les tasques pròpies de les seves competències i el desplegament dels nous projectes que generen l'àmbit de la innovació, i en concret dels projectes aconseguits en convocatòries competitives de la UE en les darreres setmanes de l'exercici anterior.

En la dimensió ordinària, vull destacar la continuïtat en els treballs per a la conformació d'una àrea d'innovació mitjançant la coordinació de nombrosos projectes i en particular per mitjà de l'articulació de tots ells en el conjunt de tasques de l'Àrea. Els projectes d'innovació han de permetre a la nostra activitat assolir els reptes socials de la ciutat amb noves perspectives des de nous enfocaments i noves formes de fer l'acció social. L'articulació del coneixement intern i extern i la identificació de noves experiències ens han de permetre en el futur impulsar nous reptes i projectes més grans comptant amb una dotació de recursos que, de ben segur, serà limitada i insuficient per atendre totes les obligacions que la responsabilitat d'inclusió comporta. La perspectiva de sostenibilitat reforça aquesta part de l'acció de la DPI.

Vull destacar també la creació funcional de la Unitat de Control de Qualitat de l'Execució dels Contractes (UCQEC), que té com a missió millorar els serveis que prestem a les persones amb l'establiment d'una metodologia homogènia per controlar l'efectiu compliment de totes les obligacions establertes en els contractes així com avaluar-ne l'impacte. De les primeres accions de la unitat, vull destacar l'anàlisi del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) per la seva dimensió i pel volum efectiu de serveis que representa.

Un apartat singular de l'activitat de la DPI ha estat l'impuls i el desenvolupament dels treballs tècnics i relacionals per al desplegament del Suport Municipal d'Inclusió. Les tasques per carac-

teritzar les persones vulnerables, per modelitzar i simular el cost de la implementació d'una mesura de transferència de recursos en situacions de vulnerabilitat, per estimar el cost de cobertura de les necessitats bàsiques i el cost de l'habitatge, han representat una dedicació important dels equips tècnics de la DPI, però també la coordinació d'equips experts externs que ens han permès presentar de manera sistemàtica el coneixement de la realitat socioeconòmica de ciutat amb un nivell de detall inèdit fins ara. Aquest treball està en la base d'un salt qualitatiu en la generació de coneixement que ha de permetre al conjunt d'actors de l'acció per a la inclusió social i la lluita contra les desigualtats de la ciutat l'articulació d'una cartera d'intervencions que millori molt el potencial d'intervenció agregat de la ciutat.

Una de les estratègies de la Direcció al llarg de l'any ha estat la de desenvolupar iniciatives molt transversals per donar nous enfocaments a la gestió de problemes ubicats en el centre de l'expressió de la vulnerabilitat. Una d'aquestes iniciatives, APROP, pretén donar graus de llibertat a la gestió del greu problema habitacional que pateixen les persones amb vulnerabilitat social. D'aquesta manera, s'ha començat a configurar una opció d'oferir solucions a partir d'equipaments habitacionals que parteixen de l'adequació de contenidors.

Vull, també, en aquesta presentació destacar el treball de les unitats que configuren els serveis generals, sempre en la zona de penombra de l'acció de l'Àrea però essencials per al desplegament de tota la nostra tasca. L'acció social que despleguem i l'impuls a la innovació i a l'adopció de les estratègies en les quals compartim objectius i recursos amb els actors del sector social de la nostra economia comporta un esforç de disseny, de seguiment i d'avaluació que val la pena destacar. Si tenim en compte que proposem un nombre molt gran de formalitzacions, estem davant d'una tasca que demana un reconeixement i un esforç

permanent de revisió per adaptar-se als nous requeriments, i en particular al rep-te de la innovació i de la implementació de les noves orientacions de la política social, que no sempre estan recollides en els marcs normatius que apliquem.

Un projecte tan singular i representatiu com l'hort urbà que creix al terrat de la seu del carrer València no seria possible sense el recurs impagable de les unitats que fan possible el manteniment dels espais físics, la formalització de la relació amb el soci tecnològic i el conveni amb les entitats que aporten les persones amb diversitat funcional per fer-ho possible.

Aquesta imatge podria ser explicativa de la nostra acció si comptem, a més, que hem aconseguit millorar la producció, augmentar els resultats i el coneixement i esdevenir un referent per a tota mena d'actors amb els quals interactuem.

**Lluís Torrents Mèlich**

Director de Planificació i Innovació

77

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

### 3.1.

## DIRECCIÓ DE SERVEIS D'ESTRATÈGIA I INNOVACIÓ

La Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació, ha desenvolupat l'any 2016 la seva tasca transversal i de suport a les diferents unitats de gestió de l'Àrea de Drets Socials i s'ha implicat en la gestió i impuls de dos projectes estratègics de l'Àrea: el desplegament del projecte B-Mincome i l'impuls a la definició de l'Estratègia per a la inclusió i lluita contra les desigualtats 2017-2027. També ha tingut una forta participació en el desenvolupament de l'*Enquesta de condicions de vida per a les persones usuàries dels Centres de Serveis Socials*, que s'ha realitzat al llarg del primer semestre de l'any 2016.

En els capítols següents es descriuen amb detall les accions i projectes que han desenvolupat els cinc departaments de la Direcció:

1. Planificació i processos
2. Gestió de Sistemes d'Informació
3. Recerca i coneixement
4. Comunicació
5. Participació social

Aquestes unitats de gestió han dut a terme la seva tasca de suport a la resta de l'Àrea i ho han estat fent consolidant-se en el seu paper de referents tècnics i proveïdors d'eines de suport a la presa de decisions. En aquest sentit, voldria posar de manifest el gran esforç realitzat per tal d'afrontar un creixement molt important de la càrrega de treball amb la mateixa dotació estructural que en l'exercici anterior. També és molt important destacar com l'organització de la Direcció ha incorporat a més el model de gestió per projectes en algunes de les accions més destacades i complexes. També volem destacar el treball realitzat en alguns àmbits amb mètodes, estratègies i recursos molt innovadors, i en els quals s'han obtingut resultats destacables.

Una de les accions o projectes en els quals s'ha pogut aprofundir en la dimensió de suport tècnic a la presa de decisions ha estat el desenvolupament de

*l'Enquesta de condicions de vida a les persones usuàries dels Centres Serveis Socials*. Aquest projecte, descrit més endavant, ha comportat la implicació activa dels departaments de Recerca i coneixement, Participació social i Sistemes d'Informació en una tasca inèdita que ens ha proporcionat informació i coneixement de la realitat de les persones usuàries de serveis socials amb eines estadístiques harmonitzades amb les de les principals sèries d'informació social a nivell europeu.

Una altra de les accions o projectes innovadors ha estat la realització dels Plans d'Ocupació fets en l'Eix Besòs en coproducció amb entitats del Tercer Sector. El desplegament territorial d'estratègies d'inclusió comporta l'activació de la "capa lògica" de vincle entre els projectes i les persones vulnerables. Aquest espai, en el qual els elements d'arrelament i treball d'inclusió de les entitats són essencials, ha posat les bases per a un model nou d'intervenció que està permetent una nova orientació i enfocament dels programes d'ocupació, i que ens permet el desplegament de noves capes de treball amb les entitats socials que treballen amb les persones vulnerables de la nostra ciutat, i en particular amb les del territori del Besòs.

Volem destacar també la consolidació dels treballs de gestió del coneixement i de la XAC, Xarxa Col·laborativa, en el sentit que representen línies de treball que comporten una voluntat transformadora en la forma de fer i treballar de l'Àrea i que avui ja esdevenen un referent d'Àrea i un element que inspira accions corporatives.

En l'àmbit organitzatiu volem destacar l'articulació d'un grup de joves col·laboradors provinents d'un Pla d'Ocupació que ens ha permès consolidar temporalment un equip amb una gran projecció i competència. Malauradament, per a una àrea d'innovació i coneixement les eines de gestió de recursos humans corporatives no ofereixen alternatives, i

les ocasions en què es poden constituir equips són poc freqüents, per aquest motiu la constatació de l'augment en la producció de materials per a la decisió i la comprensió de les polítiques socials ens hauria d'ajudar a millorar les possibilitats d'incorporar talent als nostres equips.

També volem destacar les accions dutes a terme pel conjunt dels equips per divulgar i comunicar l'activitat i el coneixement generat. En aquest sentit, és especialment singular la recuperació de la revista *Barcelona Societat*, en la mesura que persegueix centrar el debat científic en les qüestions socials que configuren l'agenda del govern i persegueix captar reflexió científica i de referència per als debats socials que la pulsio quotidiana de la ciutat comporta.

Finalment, vull expressar el meu agraïment a l'equip directiu de la DEI per la seva capacitat d'adaptació, i per la seva notable autonomia, que ens ha permès abordar el disseny i configuració de projectes innovadors, la formalització dels quals ha demanat dedicació i atenció singulars.

**Josep Villarreal Moreno**

Director de Serveis d'Estratègia i Innovació.

79

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

## 3.1.1. DEPARTAMENT DE PLANIFICACIÓ I PROCESSOS

### MISSIÓ

El Departament de Planificació i Processos té com a missió donar suport tècnic al conjunt de l'organització de l'Àrea de Drets Socials per tal de fer viables els processos estratègics de canvi i millora de l'atenció social que s'estan impulsant i que impacten en cadascun dels serveis i en el conjunt de l'organització. La seva finalitat és vetllar per la qualitat, la innovació i la millora contínua en el funcionament de l'Àrea.

### ENTORN

L'entorn social i organitzatiu està marcat per un canvi en la direcció de les polítiques públiques. Per una banda, pel treball per a la disminució de les desigualtats, en la línia de tenir un coneixement de la realitat de la ciutat més gran i millor, i per altra, per la innovació i expansió de projectes integrals per a persones i famílies. En aquesta direcció, i des del departament hem col·laborat per aprofundir en models d'atenció integrals centrats en la persona, i el desenvolupament i consolidació de models i protocols tècnics d'infància en risc, i altres situacions de vulnerabilitat.

Per altra banda, i pel que fa a l'entorn organitzatiu, el nostre equip com a departament transversal que dona suport tècnic als professionals s'ha adaptat per donar resposta a l'ampliació i diversitat de l'Àrea de Drets Socials, integrant els nous àmbits, particularment pel que fa a la gestió del coneixement de tota l'organització. En les administracions públiques cada vegada es posa més en valor la gestió i dinamització del coneixement com a base per fomentar la creativitat i la innovació. En aquest sentit la nostra feina s'ha centrat a proveir als professionals d'escenaris i metodologies col·laboratives per generar coneixement útil com a recurs per als professionals i a posar en valor el saber i l'expertesa dels professionals de l'Àrea com a comunitat generadora de coneixement.

### RECURSOS

El pressupost executat del Departament de Planificació i Processos es detalla a la taula 3.1.1.1.

**Taula 3.1.1.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Planificació i Processos, 2016

Capítol	€	%
Personal	280.376,49	57,88
Béns i serveis	164.027,76	33,86
Transferències corrents	40.000	8,26
<b>Total</b>	<b>484.404,25</b>	<b>100,00</b>

Pel que fa als recursos humans, el Departament de Planificació i Processos ha comptat amb tres tècniques durant tot l'any, i la cap del Departament.

### ACTIVITAT

El Departament de Planificació i Processos centra la seva activitat en tres grans àrees de treball:

- Anàlisi i desenvolupament tècnic de models i processos de treball
- Gestió del coneixement i desenvolupament professional
- Planificació estratègica

#### 1. Anàlisi i desenvolupament tècnic de models i processos de treball

Aquesta àrea de treball consisteix a:

- Prestar suport tècnic i metodològic per elaborar models d'atenció social i projectes d'actuació per abordar les necessitats socials.
- Elaborar anàlisis i propostes de millora dels processos de treball.
- Desenvolupar projectes, protocols i procediments, i donar suport en la seva implantació.



L'any 2016 destaquem els projectes següents:

- Els processos tècnics dels Equips d'Atenció a la infància i Adolescència (EAIA). Processos clau de la fase d'estudi.

Aquest projecte és un primer pas en la línia de la millora de l'atenció que es presta a les famílies i els infants en situació de risc social a la ciutat de Barcelona, i pretén sistematitzar la feina dels EAIA per tal de garantir l'equitat en l'atenció i l'eficiència en les intervencions dels equips.

Aporta elements per sistematitzar metodològicament i tècnicament el procés d'entrada i diagnòstic fins a l'elaboració del pla d'intervenció en funció dels requeriments tècnics i jurídics.

Partint del Mapa general de processos dels EAIA (processos clau, estratègics i de suport i del diagrama i treball del primer procés) realitzat el 2016, s'han finalitzat els diagrames de flux, la descripció tècnica dels procediments així com els instruments pertinents de tots els processos de la fase d'estudi: Entrada i anàlisi de la informació, Primera entrevista i exploració diagnòstica, Anàlisi, valoració i pronòstic i Pla d'intervenció i devolució a la família.

Així mateix, i en la fase final d'elaboració del projecte, s'ha portat a terme una sessió de contrast tècnic extern, amb la participació d'experts en matèria d'infància; així com una sessió interna en la qual han participat uns 25 professionals del col·lectiu dels EAIA.

Amb aquestes sessions de treball s'ha finalitzat el procés de revisió i validació del contingut del document.

- Com a CASA: procés de canvi cap al model de residència gerontològica centrat en les persones.

Aquest projecte ha estat una recerca aplicada fruit d'un conveni de col·labo-

ració de l'Ajuntament de Barcelona amb la Fundació Casa Asil de Sant Andreu de Palomar, per identificar, detectar i analitzar els processos clau de la transformació del model tradicional de residència, en el model organitzatiu d'atenció integral centrada en les persones.

El resultat de la recerca és un informe de resultats amb conclusions i recomanacions aplicables i extrapolables a altres residències de l'Ajuntament, institucions i entitats de cura i d'atenció a la gent gran.

- Guia d'actuació davant persones amb conductes d'acumulació patològiques, en el marc dels Serveis Socials Bàsics (SSB).

El projecte TRÀNSIT (2011-2016) ha estat una recerca aplicada portada a terme entre la Universitat de Barcelona i l'Àrea de Drets Socials, centralitzat en l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i el Departament de Planificació i Processos, consistent a identificar i analitzar aquells casos amb conductes d'acumulació patològiques des d'una perspectiva mixta (quantitativa i qualitativa) que arriben als Centres de Serveis Socials (CSS), així com les modalitats d'intervenció professional, per tal de dotar els i les professionals d'una metodologia d'intervenció unificada que permeti augmentar l'eficàcia en l'abordatge.

El 2016 s'ha elaborat:

- Una guia bàsica de suport als i les professionals de serveis socials per a la intervenció en persones amb conductes d'acumulació patològiques, amb pautes i orientacions pràctiques, així com elements clau que es considera que cal tenir en compte (tant per a professionals de nova incorporació com d'altres que tinguin dubtes davant l'abordatge de casos d'aquesta tipologia).
- Un quadern de recollida de dades de diagnòstic i seguiment de la intervenció.

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

Es preveu tancar els documents, fer-ne difusió i acompanyar la implementació durant el primer semestre del 2017.

- Projecte de millora del protocol d'ingrés, estada i postingrés al Servei d'Acolliment d'Urgència per a Gent Gran (SAUV).

El novembre passat es va començar la implementació un cop dissenyat el projecte de millora.

Des del Departament s'ha participat en la sessió informativa *Procés de millora de l'atenció a les persones grans en situació d'urgència social* adreçada a directores de centre i direccions territorials, a la qual van assistir 45 professionals.

Així mateix, es va dissenyar el sistema de seguiment del nou model, amb la definició dels diferents indicadors.

- Protocol d'actuació davant de les situacions de maltractament a les persones grans.

Durant el 2016 s'ha desenvolupat el Pla de Formació adreçat específicament a treballadors socials sobre *L'actuació davant el maltractament a les persones grans*. Es van dur a terme quatre edicions amb la participació de 63 professionals.

- Millores en els criteris organitzatius del circuit per a l'atenció bàsica en casos de violència masclista.

Suport en l'elaboració dels materials formatius (quatre unitats didàctiques) per a l'atenció social bàsica en casos de violència masclista, als CSS, al Servei d'Atenció i Rehabilitació (SARA) i als Punts d'Atenció i informació (PIADS).

## 2. Gestió del coneixement i desenvolupament professional

En l'Àrea de Drets Socials s'està produint un canvi cultural en la manera d'entendre la formació i l'adquisició de coneixements. Els professionals han passat de ser consumidors de coneixement, a

ser actors generadors de coneixement. L'aprenentatge es produeix cada vegada més en un nou escenari social i organitzatiu on crear i compartir coneixement i on desenvolupar-se professionalment.

Aquesta àrea de treball es concreta en:

- Coordinació i desenvolupament del pla de Desenvolupament Professional i Gestió del Coneixement de l'Àrea de Drets Socials 2016-2019.

- Gestió del Pla Específic de Gerència d'Aprenentatge i Desenvolupament Professional 2015-2017.

- Desenvolupament de projectes singulars de gestió del coneixement.

- Projectes de col·laboració estable i recerques amb les universitats, col·legis professionals i d'altres fòrums acadèmics i professionals.

- Actualització i manteniment del catàleg, gestor documental i web, realitzant funcions de curador de contingut.

Els projectes i actuacions més destacats de l'any 2016 han estat:

- Pla de Desenvolupament Professional i Gestió del Coneixement 2016-2019 del conjunt de l'Àrea de Drets Socials.

Aquest pla implica l'IMSS, l'Institut de persones amb Discapacitat (IMPD), la Gerència de Drets Socials, l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB), i la Gerència i Patronat d'Habitatge. Impulsa de forma transversal un conjunt de projectes, espais i activitats per compartir i construir coneixement útil com a recurs per als professionals, implicant tots els nivells de l'organització en els processos d'aprenentatge. Consta de vuit línies estratègiques:

1. Fer una formació específica, de qualitat i a mida, que respongui a les necessitats de cada àmbit i col·lectiu de treball.

2. Orientar la formació a l'aprenentatge vinculat al lloc de treball. Assegurar la transferència del coneixement adquirit.

3. Donar suport i acompanyament al desenvolupament professional.

4. Desenvolupar els nous rols i competències per a la comunicació i gestió del coneixement.

5. Potenciar espais i escenaris per compartir coneixement.

6. Desenvolupar metodologies i espais de treball col·laboratiu per a la construcció de nou coneixement.

7. Generar coneixement a les fronteres de l'organització: món acadèmic, grups de participació social i altres administracions i xarxes de coneixement extern.

8. Establiment d'una cultura de recerca aplicada, publicació i docència com a base per a la millora contínua i la innovació.

Actualment s'està definint un sistema de seguiment i avaluació basat en indi-

cadors d'activitats promotores de coneixement, indicadors de rendiment en termes de capital de coneixement, i indicadors d'impacte en persones i equips i finalment en l'organització.

El conjunt de les accions formatives i de desenvolupament professional de l'Àrea, que inclou la programació específica de la gerència de l'IMSS i de l'IMPD, IMEB, ASPB i Habitatge, es pot veure a la taula 3.1.1.2.

• Banc d'Experiències i Bones Pràctiques (BBPP)

Té com a objectiu potenciar la participació activa de les persones treballadores i fer circular el coneixement de la nostra organització, tot promovent la difusió i l'intercanvi d'experiències provades i validades.

En l'actualitat el banc compta amb 34 bones pràctiques. Al voltant del 85% són projectes adreçats a la ciutadania en els quals, a més de l'Àrea, en la meitat hi participen els districtes i en el 28% entitats cíviques i socials vinculades al tercer sector.

83

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

**Taula 3.1.1.2. Formació i desenvolupament professional de l'Àrea de Drets Socials**

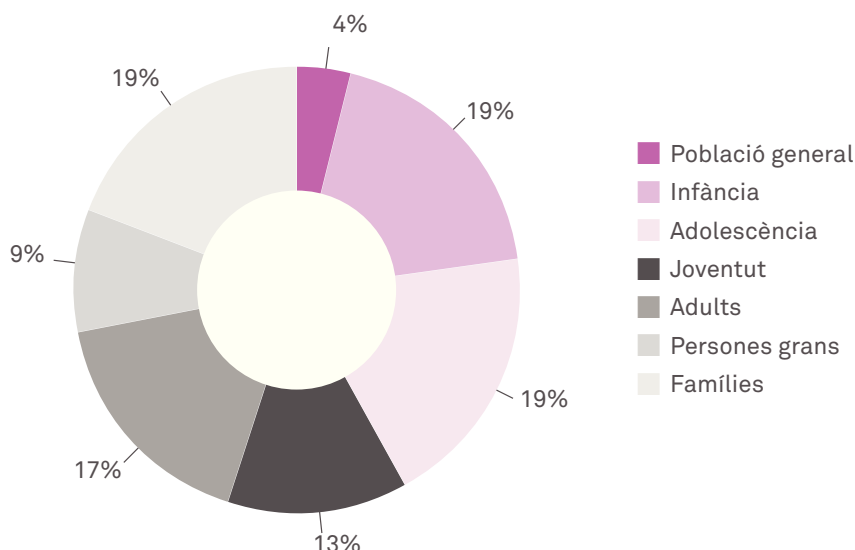
Departament de Planificació i Processos, 2016

Formació específica Àrea de Drets Socials							
	Gerència	IMSS	IMPD	IMEB	ASPB	Habitatge	Total
Accions formatives	30	25	7	22	2	2	88
Places ocupades	548	1.038	147	1.565	36	2	3.336
Hores invertides <sup>1</sup>	4.475	9.115	641	60.549	334	16	75.130
Hores de participació formació específica transversal d'Àrea	39,5	396,5	21	47	13	32	549
Recursos econòmics invertits (€) <sup>2</sup>	48.031	60.093	4.502	95.476	—	—	—
Supervisions externes a professionals i equips							
	Gerència (EAIA)	IMSS (CSS+SADEP)	IMPD (CDIAP)	MEB	TOTAL		
Nombre de sessions	148		405	35	15		603
Recursos econòmics invertits (€)	26.268		75.220	5.880	10.108		117.476

Notes: 1. Hores de cada acció per assistent

2. L'import de 48.031€ corresponent a la Gerència inclou la formació aplicada amb les tutories

**Gràfic 3.1.1.1. Els sectors de població més representats**  
Departament de Planificació i Processos, 2016



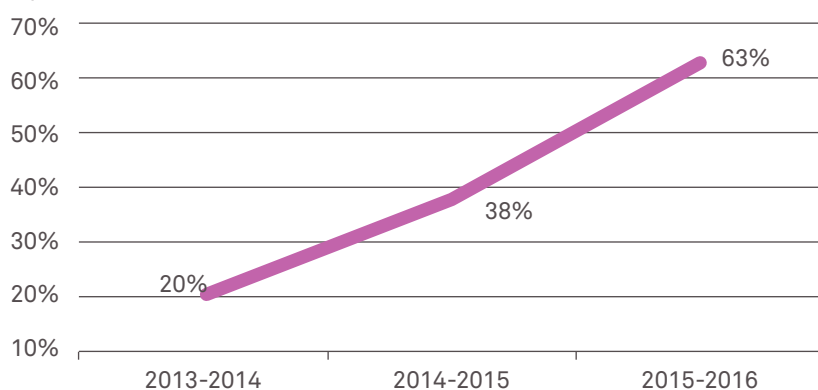
**Taula 3.1.1.3. Agents impulsors del Banc de Bones Pràctiques (BBPP)**  
Departament de Planificació i Processos, 2016

	2016*	% de distribució
Només per a l'Àrea	4	11,76
Per a l'Àrea i altres de l'Ajuntament (Districtes, Àrees)	7	20,59
Per a l'Àrea més altres administracions	10	29,41
Per a l'Àrea més entitats cíviques i tercer sector	3	8,82
Per a l'Àrea, districtes, altres administracions, entitats cíviques i tercer sector	10	29,41
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,00</b>

Nota: \* Dades a 31/12/2016

**Gràfic 3.1.1.2. Percentatge de BBPP amb puntuació alta en innovació i millora continua (>8)**

Departament de Planificació i Processos, 2016



El 45% de les pràctiques del període analitzat reuneixen el criteri d'innovació, amb una puntuació superior a vuit. Els resultats de les BBPP analitzades demostren que tenen incorporats força elements d'innovació. Entenem per *pràctica innovadora* aquella que desenvolupa solucions noves o incorpora la introducció o millora d'elements, realitzant els canvis necessaris ja siguin en la gestió interna o en la prestació de serveis, amb l'objectiu de millorar els resultats.

El 2016 s'han celebrat les III Jornades de reconeixement a les BBPP del període 2015-2016, amb la participació de 203 persones. Al mes de juny 2016 es va posar en funcionament al web de l'Àrea una secció específica de les BBPP en la qual es poden consultar tots els projectes <http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/banc-de-bones-practiques>. Així mateix s'ha fet un article per a la revista *Barcelona i Societat* (Número 20). <http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/11-el-banc-de-experiencies-i-bones-practiques.pdf>. També s'ha presentat en diversos fòrums professionals.

S'han realitzat dues sessions d'intercanvis de BBPP amb l'assistència de professionals interns i externs (universitat, altres administracions), sobre els temes:

- L'impacte de la crisi en les persones i famílies. Un abordatge integral dels Serveis Socials.

- Treballant les competències parentals en el cicle vital familiar.

- Pla Específic de Gerència d'aprenentatge i desenvolupament professional de la Gerència de Drets Socials

És un Pla bianual 2016-17 que proposa una programació pròpia i específica per a la Gerència de Drets Socials i que inclou la formació per als Equips d'Infància i Adolescència en risc (EAIA), sota el

**Taula 3.1.1.4. Aprenentatge i desenvolupament professional de la Gerència de Drets Socials**  
Departament de Planificació i Processos, 2016

<b>Pla Específic de la Gerència de Drets Socials</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>% d'increment</b>
Accions formatives Pla Específic Gerència	20	30	50,00
Edicions de les accions formatives	27	36	33,33
Hores ofertes	261,5	289,5	10,71
Hores invertides en formació <sup>1</sup>	4.108	4.475	8,93
Places ocupades <sup>2</sup>	389	548	40,87
Despesa (€) <sup>3</sup>	30.616	47.752	55,97
<b>Formació rebuda pels professionals de la Gerència de Drets Socials</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>% d'increment</b>
Hores invertides per professionals de la Gerència en formació transversal de ciutat	1.165	872	-25,15
Personal format de la Gerència (PEG + transversal de ciutat)	183	197	7,65
Percentatge de persones que s'han format (PEG + transversal de ciutat) <sup>4</sup>	73,00	77,00	5,48
Mitjana d'hores de formació per professional (PEG + transversal de ciutat)	28,2	23,2	-17,73

1. Hores de cada acció del Pla Específic Gerència per assistents (inclouen professionals d'Àrea).

2. De les 548 places del 2016, 414 són exclusivament de la Gerència de Drets Socials. La resta són places ocupades per personal de la resta de l'Àrea, és a dir, formen part de cursos transversals gestionats per la Gerència. Així mateix s'han comptabilitzat només les places amb assistència superada (80%).

3. La despesa es correspon a accions finançades amb fons propis. La resta d'accions han estat finançades des de Recursos Humans centrals (formadors interns) o via AFEDAP. La despesa total de les 30 accions ascendeix a 48.031,68 euros (inclou una acció formativa aplicada de llarg format amb tutories).

4. Hi ha 39,5 hores de formació transversal de l'Àrea no comptabilitzades.

8. Incorporar noves modalitats d'accions vinculades a la salut en el treball.

En general s'ha arribat a més professionals amb més accions formatives que han durat menys hores (62% píndoles de menys de 10 hores).

Així mateix s'ha treballat de forma específica en dos projectes estratègics:

- Projecte de Formació aplicada: l'avaluació de programes, projectes i serveis en l'àmbit social

L'acció ha tingut com objectius, per una banda, aportar les bases conceptuals de l'avaluació, identificant les principals fases del cicle d'avaluació, estratègies i instruments i aconseguir que els participants puguin planificar, realitzar i encarregar avaluacions amb més coneixement.

marc del Pla de Gestió de Coneixement de l'Àrea de Drets Socials, i que abasta els àmbits següents:

- Gestió i tasques associades al lloc de treball
- Tècniques i metodologies de Comunicació i gestió del coneixement
- Competències tècniques i especialitzades
- Suport i acompanyament al rol directiu
- Suport al desenvolupament dels equips
- Salut i equilibri cos i ment en el treball
- Acol·lida de nous professionals

Els objectius operatius per a aquest 2016 han estat:

1. Reforçar amb accions d'aprenentatge i desenvolupament professional el Pla de Gestió del Coneixement (desenvolupament de nous rols i metodologies).
2. Avançar en la transferència de coneixements i habilitats en el lloc de treball.
3. Integrar noves accions de suport al desenvolupament professional dels equips.
4. Donar continuïtat al pla de formació específic per a EAIA: amb accions de reforç de les habilitats de gestió, competències tècniques i directives i desenvolupament professional.
5. Donar suport i acompanyament al rol directiu.
6. Passar tots els formadors interns a formadors en actiu.
7. Reforçar la modalitat d'aprenentatge virtual i semipresencial.

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

ment i expertesa. Per altra banda, dotar els participants d'una metodologia tècnica d'avaluació aplicable als projectes del seu dia a dia, en el seu lloc de treball, acompanyant-los en la seva aplicació. Aquest projecte té la finalitat última de generar en els professionals de l'Àrea de Drets Socials una cultura d'avaluació, mitjançant una jornada final de presentació dels treballs realitzats.

Com a productes d'aquesta formació aplicada s'han realitzat nou projectes-microavaluacions a càrrec de tècnics i tècniques de la Gerència de Drets Socials:

Vinculats a l'Avaluació i millora de serveis:

- Servei d'atenció a homes
- Absentisme als menjadors socials
- Avaluació d'impacte del model de gestió centralitzada del servei d'atenció a la dependència
- Model de governança del SAIER

Vinculats a l'Avaluació de la gestió del coneixement professionals:

- Impacte del Banc de les BBPP en els professionals que hi participen
- Transferència de les accions formatives
- Les càpsules formatives en la formació d'acollida

Vinculats al Disseny de l'avaluació:

- Avaluació del punt d'Atenció i Suport Tecnològic Presencial del Servei Vincles
- Indicadors d'outcome per al Pla d'Actuació Municipal (PAM)

- Els formadors interns com a capital de coneixement

Actualment es compta amb nou formadors interns en actiu a la Gerència de Drets Socials. Durant el 2016 es realitza un treball de valoració del funcionament dels formadors interns així com també es plantegen estratègies de reconeixement del seu rol.

Per una banda s'ha recollit mitjançant un qüestionari i un grup de discussió la seva opinió i necessitats, i per l'altra s'han posat en marxa una sèrie de mesures de reconeixement institucional de les seves funcions, posant en valor el capital de coneixement que ells aporten a la Gerència de Drets Socials.

- La transferència de coneixements i habilitats al lloc de treball: elements de millora

S'ha desenvolupat aquest projecte fent una anàlisi dels factors positius i negatius per afavorir la transferència. Les conclusions donen lloc a diferents mesures a aplicar:

- La transferència no depèn d'un únic factor sinó de la interrelació de diversos factors.

– El cap esdevé una figura clau en el procés de transferència.

– És facilitador, el disseny d'accions a mida, amb una visió artesana de producte (amb vinculació a la feina, en grups homogenis i propers, de format reduït...), i la formació aplicada i formació-acció en base a un projecte que formi part de l'encàrrec del lloc de treball.

- La falta de temps és el principal factor que juga en contra.

- Coneixement en els espais frontera de l'organització

En els espais frontera de l'organització és on es dona una interacció més gran entre tècnics i experts interns i externs i on es produeix més riquesa de coneixement.



xement. Amb l'objectiu de l'actualització i divulgació del coneixement, intercanvi d'idees, contrast i debat entre professionals interns i externs (món acadèmic, altres administracions i entitats i xarxes de participació social) s'han realitzat quatre espais d'aprenentatge i debat de diverses temàtiques.

- Recerca i Innovació. Col·laboració estable amb universitats i altres entitats col·laboradores

Aquest projecte de col·laboració amb les universitats pretén potenciar i millorar la col·laboració tècnica i l'intercanvi, aprofitant les sinergies ja establertes arran de les diverses relacions existents i establint-ne d'altres, per tal d'innovar quant a formes i procediments per obtenir millors resultats.

Els eixos d'actuació d'aquest projecte són:

- Participar en la formació de nous professionals, en un doble sentit, facilitant la incorporació d'alumnes en pràctiques als departaments de la Gerència, i alhora potenciant que els nostres professionals amb experiència i coneixement, participin en la docència de graus, màsters i postgraus. Durant l'any 2016 hi ha 10 alumnes en pràctiques a la Gerència de Drets Socials (increment del 200%).

- Compartir coneixement i innovació amb el món acadèmic, comptant amb experts universitaris en projectes, grups de millora, i espais de debat, d'intercanvi i de construcció del coneixement.

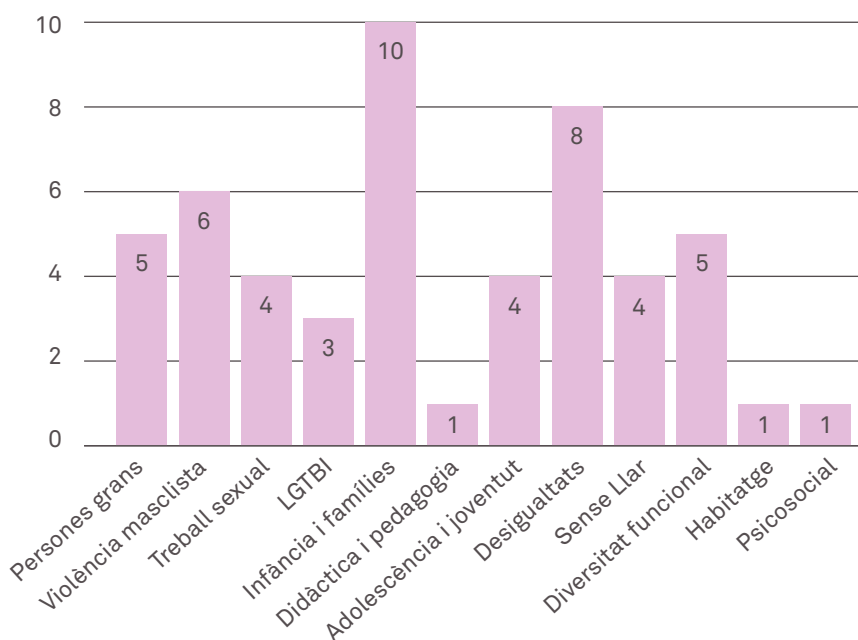
- Incorporar la recerca aplicada a les nostres àrees de treball, per tal de detectar àmbits de millora i avaluar la pràctica i l'impacte de les nostres accions.

En relació amb aquest darrer eix, s'ha elaborat un informe amb l'objectiu de tenir una visió general i sistematitzada de les recerques aplicades, els estudis, la participació en fòrums professionals, les publicacions i la docència que s'ha

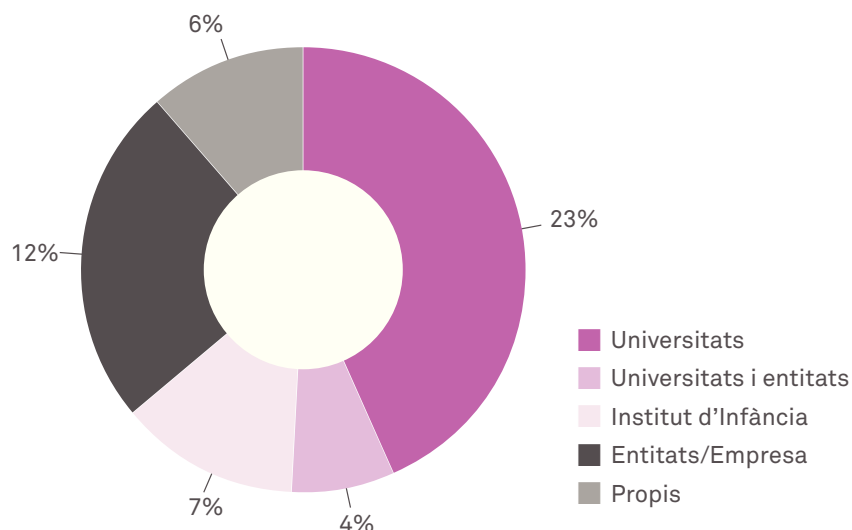
portat a terme a l'àrea de Drets Socials durant els darrers tres anys: *Informe tècnic de Recerca, publicació i docència a l'Àrea de Drets Socials*.

El nombre de recerques aplicades i estudis vigents al 2016 ha estat de 52 (no inclou l'ASPB), tal com es representa en el gràfic següent:

**Gràfic 3.1.1.3. Els àmbits de recerca a l'Àrea de Drets Socials**  
Departament de Planificació i Processos, 2016



**Gràfic 3.1.1.4. Recerques aplicades i estudis en col·laboració amb entitats**  
Departament de Planificació i Processos, 2016



- Gestió de continguts i dinamització del Portal del Professional. El catàleg de serveis.

Aquest projecte té com a finalitat garantir la qualitat (vigència, rigor, sistematització, terminis, etc.) dels continguts del Portal del Professional i, a la vegada, generar coneixement. El catàleg ha estat una de les seccions més consultades del Portal, ja que facilita la feina als professionals.

**Taula 3.1.1.5. Activitat del Portal del Professional**  
Departament de Planificació i Processos, 2016

	2015	2016	% d'increment
Professionals que disposen del Portal	2.239	2.574	14,96
<b>Documents disponibles</b>			
Gestió del Coneixement	951	1.176	23,66
Suport a la gestió interna	120	110	-8,33
Catàleg de serveis	1.032	975	-5,52
<b>Mitjana diària de consultes</b>			
Gestió del Coneixement	17	13	-23,53
Suport a la gestió interna	31	11	-64,52
Catàleg de serveis	387	359	-7,24
<b>Descàrregues de documentació</b>			
Gestió del Coneixement	6.630	4.983	-24,84
Suport a la gestió interna	1.897	765	-59,67
Catàleg de serveis	147.018	131.522	-10,54

- La informació al web de Serveis Socials

A través d'aquest projecte es pretén facilitar i donar a conèixer la informació en matèria dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. Això requereix una selecció de notícies i materials divulgatius i l'actualització permanent del catàleg de serveis.

Durant el 2016 s'ha continuat facilitant la informació amb un llenguatge entenedor tant per a població amb necessitats socials com per als professionals, el món acadèmic, etc. La mitjana de consultes mensuals en aquest web ha superat les 10.712. Respecte al 2015

(14.000) s'ha donat un decrement aproximadament del 30% a causa del canvi tecnològic de Vignette a Html, pas previ al canvi definitiu del web al nou sistema (Drupal).

### 3. Planificació estratègica

El 2016 és l'any de finalització dels plans pels diferents sectors de població (infància, joventut, gent gran...), en aquest sentit s'ha posat en marxa el sistema de seguiment de plans per tal de realitzar els informes finals i s'ha preparat l'anàlisi de resultats per tal que al 2017 es pugui fer el balanç del conjunt de cada pla, així com la preparació dels debats monogràfics que marcaran els reptes de futur dels propers plans. S'han elaborat tres informes:

- Informe de seguiment 2015 i Balanç del pla per a la Infància 2013-2016
- Informe de seguiment 2015 i Balanç del pla per a les Persones Grans 2013-2016
- Informe de seguiment 2015 i balanç del pla de Família 2103-2106

Així mateix s'ha realitzat el manteniment i actualització del repositori integrat per al seguiment dels plans.

#### REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Els principals reptes del Departament de Planificació i Processos per al 2017 són:

Àrea de desenvolupament tècnic:

- Desenvolupar models d'atenció i seguiment així com protocols, processos i procediments tècnics per als diferents perfils socials i sectors de població dels Serveis Socials Bàsics com Especialitzats.
- Dissenyar serveis i projectes de nova creació en funció de les noves necessitats i continuar el seguiment de projectes compromesos en els diversos àmbits.



### Àrea de la gestió del coneixement:

- Seguir el Pla de Desenvolupament Professional i Gestió del Coneixement del conjunt de l'Àrea de Drets Socials, tot generant sinergies i coresponsabilitat entre tots els òrgans de l'Àrea. Establir un sistema d'avaluació i seguiment de la Gestió del Coneixement de l'Àrea de Drets Socials, basat en indicadors de rendiment en termes de capital de coneixement (persones amb rol de dinamitzadors de coneixement, actius tangibles i accessibles, i espais consolidats per compartir coneixement). Identificar i quantificar indicadors d'impacte de canvi de comportament en les persones, equips i de canvi cultural en l'organització.
- Continuar i avançar en projectes estratègics de gestió del coneixement, tot promovent noves mesures de reconeixement als formadors interns i altres rols generadors de coneixement.
- Donar formació als caps de departament sobre mapes de coneixement dels seus equips, i desenvolupar diverses mesures per afavorir la transferència del coneixement adquirit.
- Promoure el Banc d'Experiències i Bones Pràctiques, per tal que formi part de la cultura corporativa de Drets Socials com a motor del canvi, millora contínua i innovació. Treballar per a la transferi-

bilitat de les seves pràctiques. Afavorir la visibilització del Banc a la resta de l'Ajuntament i en altres administracions i fòrums professionals.

- Potenciar l'actualització, el contrast i la construcció de nou coneixement, amb xarxes de coneixement extern, i especialment a les fronteres de l'organització. Continuar promovent i organitzant espais d'aprenentatge i debat.
- Donar suport als professionals de l'Àrea per desenvolupar una cultura de recerca, docència i publicació. Identificar les àrees de recerca que cal iniciar o potenciar, i promoure una col·laboració estable amb nous grups de recerca universitaris.

### Àrea de planificació estratègica:

- Presentar els informes 2016 i els balanços dels Plans per a la Infància, per a les Persones Grans i de Família, i organitzar els debats monogràfics com a anàlisi estratègica i punt de partida dels futurs plans.
- Donar suport estratègic i metodològic a l'elaboració dels nous plans municipals.

### Carmina Català i Galofré

Cap del Departament de Planificació i Processos

**Taula 3.1.1.6. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Planificació i Processos, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Formació i desenvolupament professional</b>							
Pla Específic de la Gerència Àrea de Drets Socials							
Accions formatives	-	7	18	28	20	36	414,29
Hores ofertes	-	73	242	377,5	265,5	289,5	296,58
Hores invertides <sup>1</sup>	-	1.169	4.093	6.454	4.108	4.475	282,81
<b>Col·laboració amb les universitats</b>							
Alumnes en pràctiques	-	7	5	2	5	10	42,86
Recerques aplicades i projectes estables	-	1	4	5	4	11	-
Estudis	-	-	-	-	-	9	-
Universitats/Facultats amb col·laboració	-	6	10	10	14	13	116,67
<b>Processos de desenvolupament tècnic</b>							
Projectes en curs	-	-	3	5	5	6	100,00
Productes, actius de coneixement	-	-	2	7	11	11	450,00
<b>Altres projectes de gestió del coneixement</b>							
Bones Pràctiques reconegudes	-	-	5	13	11	12	140,00
Projectes singulars de gestió del coneixement	-	-	2	5	3	4	100,00

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. Són el nombre d'hores de formació pel nombre de professionals assistents.

## 3.1.2.

## DEPARTAMENT DE RECERCA I CONEIXEMENT

## MISSIÓ

El Departament de Recerca i Coneixement té com a missió la interpretació de la realitat social de Barcelona, dins el seu context metropolità i europeu, per orientar les intervencions públiques de les diferents direccions i/o àmbits de l'Àrea i oferir suport a les diferents unitats i serveis de l'Àrea a partir de la transformació de les dades d'entorn, d'activitat i de recursos en informació i coneixement.

## ENTORN

Aquest any hem continuat elaborant estudis sobre la realitat de diferents grups poblacionals i informes sobre el funcionament i l'activitat de diferents serveis. La difusió del material generat s'ha realitzat en format digital i a través del web de l'Observatori Social Barcelona i d'altres webs de l'Àrea de Drets Socials. Gran part de l'activitat del Departament s'ha orientat cap al suport a la gestió i als projectes estratègics dels instituts i direccions de l'Àrea, posant èmfasi en el seguiment i monitorització de l'activitat, en el desenvolupament i consolidació de quadres de comandament, i en temes relacionats amb l'avaluació d'impacte dels serveis i la millora contínua. S'han continuat atenent les demandes d'altres àrees centrals participant en taules transversals d'anàlisi. Hem encetat estratègies de col·laboració vinculades a temes de recerca amb diferents universitats, centres d'estudis i amb altres departaments de recerca de l'Ajuntament.

## RECURSOS

El Departament ha disposat de 535.466,97 euros, dels quals 258.891,30 corresponen a despeses de personal, cosa que representa un 48% del total del pressupost.

Pel que fa als recursos humans, l'any 2016, el Departament ha comptat amb tres persones. Una quarta persona adscrita, està en comissió de serveis.

## Taula 3.1.2.1. Liquidació del pressupost

Departament de Recerca i Coneixement, 2016

Capítol	€	%
Personal	258.891,30	48,35
Béns i serveis	180.075,67	33,63
Transferències corrents	96.500	18,02
<b>Total</b>	<b>535.466,97</b>	<b>100,00</b>

## ACTIVITAT

La funció bàsica del Departament de Recerca i Coneixement s'orienta a donar suport a les direccions i els departaments de l'Àrea de Drets Socials, i també a elaborar productes orientats a la generació i difusió de coneixement.

## 1. Generació i difusió de coneixement

Durant l'any 2016 s'han realitzat els estudis següents:

- Estudi sobre ingressos i pautes de pobresa a Barcelona: costos i efectes de la implementació de la Renda Municipal Complementària en col·laboració amb Institut d'Estudis Regionals Metropolitans de Barcelona (IERMB).
- Estudi sobre les condicions de vida, ingressos i pautes de pobresa de les persones usuàries dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona a partir de l'explotació de les dades de l'enquesta de Condicions de vida dels usuaris de Serveis Socials.
- Estudi sobre els llindars econòmics que generen privacions materials a la ciutat de Barcelona i la seva relació amb una mesura de Renda Municipal d'Emergència en col·laboració amb l'IERMB.
- Estudi sobre la caracterització dels ingressos de la població de Barcelona mitjançant l'explotació de la Mostra Contínua de Vides Laborals de la Seguretat Social en col·laboració amb l'IERMB.
- Estudi sobre les rendes subjecte a IRPF a la ciutat de Barcelona a partir d'una

91

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

mostra subministrada per l'Agència Estatal d'Administració Tributària en col·laboració amb l'IERMB.

- Estudi sobre les condicions d'ocupació i precarietat laboral en relació amb la salut i les condicions de vida i la seva vinculació amb la mesura de Renda Municipal d'Emergència en col·laboració amb l'IERMB.

- Informe de les persones amb reconeixement legal de discapacitat a la ciutat de Barcelona.

S'ha reeditat la revista *Barcelona Societat* de periodicitat semestral. Aquesta publicació va néixer a l'any 1993 amb la voluntat de ser un instrument de difusió dels estudis i investigacions socials relacionats directament amb la ciutat de Barcelona, al servei de la feina que realitzen persones expertes i professionals que des de l'àmbit acadèmic o des de la gestió pública, des del nivell polític o tècnic, des del sector públic, privat o associatiu, intervenen en les polítiques socials de benestar, igualtat i qualitat de vida.

En aquesta nova etapa la revista s'ha convertit també en una eina per documentar les pràctiques innovadores en matèria de polítiques socials a la ciutat que ja s'estan portant a terme, per projectar les experiències dins i fora de la ciutat, i fer-les extensibles i adaptables a altres realitats.

El número 20 sobre sensellarisme es va editar en un nou disseny que dota la revista de més identitat. El mes de desembre del 2016 es va inaugurar la pàgina web (<http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/ca/revista-barcelona-societat>). La revista digital es pot consultar íntegrament en castellà, anglès i català. La informació de la revista està a la pàgina electrònica des del primer número.

El web de l'Observatori Social Barcelona (<https://www.bcn.cat/observatoribcn>)

continua essent un dels principals instruments per a la difusió dels productes elaborats pel Departament. Durant l'any 2016, les visites a la pàgina web es van incrementar un 52% respecte a l'any 2014. S'han fet 9.234 visualitzacions i continuen augmentat les sessions iniciades a través de telèfons mòbils i tauletes (12%).

## 2. Suport a altres departaments i direccions

El Departament de Recerca i Coneixement ha donat suport a altres departaments de l'Àrea de Drets Socials i a altres àrees de l'Ajuntament. De l'any 2016 destaquem:

- L'anàlisi sobre l'accessibilitat a les àrees de joc infantils. Es realitza una diagnosi de l'accessibilitat dels parcs infantils de la ciutat per a infants 0-12 anys. El resultat és el punt de partida per detectar barris amb una menor cobertura d'àrees infantils adaptades a persones amb discapacitat.

- El manteniment i l'actualització dels indicadors d'activitat dels serveis i programes en l'aplicació COGNOS DPO de gestió de dades, administració i actualització dels diferents perfils de les persones usuàries, i coordinació de formats i continguts juntament amb el Gabinet Tècnic de Programació.

- El seguiment mensual dels indicadors del quadre de comandament per a l'elaboració de l'informe de gestió del Gabinet Tècnic de Programació (GTP).

- El manteniment, revisió i actualització anual dels indicadors per al seguiment dels diferents Plans d'Actuació Municipal: infància i adolescents, família.

- La coordinació, edició, publicació i distribució de la *Memòria 2015* de l'Àrea de Drets Socials.

- La col·laboració en l'elaboració de l'informe anual de salut *La Salut a Barcelo-*

na de l'Agència de Salut Pública (ASPB), amb la redacció d'un article en l'apartat «entorn econòmic i condicions de vida».

- La redacció del capítol «Qualitat de Vida» de la *Memòria Socioeconòmica de Barcelona* del Consell Econòmic i Social de Barcelona.

- L'actualització de les dades que formen part de l'informe quadrimestral de districtes.

- L'actualització i monitorització de la informació necessària per al seguiment del Pla d'Actuació Municipal.

- L'elaboració i/o actualització de diferents coeficients de distribució de recursos per assignar recursos als territoris de la ciutat en funció de la demanda i dels diferents perfils de població.

- La proposta d'assignació d'enquestadors als CSS per a l'enquesta de les persones usuàries dels Centres de Serveis Socials (CSS).

- L'elaboració d'indicadors de vulnerabilitat per barris dels districtes de Ciutat Vella, Eixample, Gràcia i Nou Barris.

- L'elaboració de la mostra per realitzar el treball de camp de l'Enquesta sobre el benestar subjectiu de la infància que ha realitzat l'Institut de la Infància i Adolescència.

- El redisseny, desenvolupament, actualització i manteniment de les eines de monitoratge i control de la demanda, de l'activitat i del temps d'espera per accedir a una primera visita als CSS.

- La creació d'un sistema de monitorització de l'activitat dels Casals de Barri.

- El lliurament de dades, indicadors, informació i informes relatius a les temàtiques i/o projectes següents:

- Indicadors sociodemogràfics organitzats per Centres de Serveis Soci-

als i barris de la ciutat de Barcelona (poblacions per franges d'edat, nivell d'ingressos de població gran, PNC i persones amb discapacitat).

- Actualització dels indicadors del Programa de Gent Gran 2013-2015.

- Indicadors de la Renda Mínima d'Inserció (RMI) per CSS i districtes a partir de l'explotació de la base de dades.

- Revisió, actualització i manteniment de la informació del capítol de Benestar Social de l'*Anuari Estadístic de la ciutat de Barcelona*.

- Indicadors anuals d'activitats per a la memòria del compte general i l'informe de gestió de l'Ajuntament de Barcelona.

- Indicadors sociodemogràfics i d'activitat en relació amb la població de gent gran per al Projecte Vincles BCN.

- Actualització dels indicadors anuals d'activitat per a l'Observatori de les Glòries.

- Avaluació de la implementació del model centralitzat del Servei d'Atenció a la Dependència.

- Informe per a l'elaboració del Pla d'Equipaments del Districte de les Corts.

- Elaboració de l'Indicador Sintètic de Vulnerabilitat/Desenvolupament Social.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2017

El Departament es planteja els reptes següents per a l'any vinent:

- Contribuir a la sistematització i diagnòstic del Pla d'Inclusió 2016-2025, creant un sistema d'indicadors per al seguiment de l'activitat i la valoració del seu impacte.

93

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

- Donar suport al càlcul de costos que suposarà la implantació de la mesura de Renda Municipal d'Emergència.

- Establir un sistema de coneixement de les condicions de vida de determinats col·lectius de la ciutat a partir de l'Enquesta de Condicions de Vida de l'Institut Nacional d'Estadística aprofitant l'increment de mostra per al municipi de Barcelona.

### Pep Gómez García

Cap del Departament de Recerca i Coneixement

94

#### Àrea de Drets Socials

#### Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

#### Taula 3.1.2.2. Indicadors de producció dels serveis

Departament de Recerca i Coneixement, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016 <sup>1</sup>
Estudis elaborats	3	4	6	7	9	7	133,33
<b>Web Observatori Social de Barcelona<sup>2</sup></b>							
Visites a la pàgina	-	-	-	2.476	3.262	3.775	52,46
Visualitzacions	-	-	-	5.713	6.748	9.234	61,63

1. Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

2. La nova aplicació que es va posar en marxa a principis de l'any 2014 i que recull estadístiques sobre webs va canviar la metodologia de càlcul.

## 3.1.3.

## DEPARTAMENT DE GESTIÓ DE SISTEMES D'INFORMACIÓ

## MISSIÓ

El Departament de Gestió de Sistemes d'Informació (GSI) té com a missió impulsar les tecnologies de la informació com a eina per millorar l'eficiència i eficàcia del conjunt de l'organització de l'Àrea de Drets Socials.

La seva missió és la generació de coneixement i la incorporació de les noves tecnologies al funcionament dels serveis.

## ENTORN

Durant els darrers anys, les qüestions d'entorn que més han incidit en aquest Departament han estat el seguiment i compliment de:

- La Llei de Serveis Socials.
- La Llei de Protecció de Dades (LOPD).
- La Llei de la Dependència (LAPAD), dins dels processos de gestió de l'aplicació de la llei.

I durant l'any 2016:

- La Llei de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú (LRJAP-PAC) en l'apartat de la interoperabilitat, la capacitat dels sistemes informàtics per la interconnexió, el funcionament conjunt de forma compatible i l'intercanvi de dades.

## RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, el detall del pressupost executat l'any 2016 es presenta a la taula 3.1.3.1.

L'equip humà del Departament de Gestió de Sistemes d'Informació està format per la cap del Departament, tres tècnics i dues persones de suport.

## ACTIVITAT

Durant l'any 2016 s'ha continuat organitzant l'activitat sota el paraigua del Pla

de Sistemes, que conforma un conjunt d'aplicacions informàtiques que permeten conèixer la realitat dels ciutadans i ciutadanes que s'adrecen als centres d'atenció.

Des del GSI es mesuren les activitats que es fan amb els ciutadans i ciutadanes tant a escala individual i familiar com a escala col·lectiva o grupal. Amb el coneixement d'aquesta realitat i amb la gestió de la informació podem conèixer quines necessitats té la població dins dels territoris, i adequar-hi els diferents recursos existents o crear-ne de nous.

El Departament de Gestió de Sistemes d'Informació dona suport a l'Àrea de Drets Socials i intervé en les fases de definició, construcció i formació de les aplicacions de gestió, així com en el manteniment posterior de les ja implantades. El Departament també s'encarrega de la formació específica del personal que utilitza les aplicacions, la gestió de les altes i les baixes dels permisos d'accés i el seu manteniment.

D'altra banda, el Departament té com a missió el subministrament de dades, a tota l'organització, dels informes de gestió i indicadors necessaris que s'extreuen dels sistemes d'informació ja construïts.

En tot el seu funcionament, el Departament té present el criteri d'interoperabilitat i intraoperabilitat, que consisteix a no demanar als ciutadans cap document acreditatiu del qual ja disposen altres administracions públiques, o que existeixi en la nostra administració.

## Taula 3.1.3.1. Liquidació del Pressupost

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació. 2016

Capítol	€	%
Personal	318.023,34	10,90
Béns i serveis	55.022,11	1,89
Transferències corrents	2.544.587,39	87,21
<b>Total</b>	<b>2.917.632,84</b>	<b>100,00</b>

95

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

L'activitat realitzada des del GSI s'organitza sobre la base de cinc grans àrees:

1. Desenvolupament i implantació de projectes nous
2. Manteniment de projectes ja existents
3. Suport als professionals en dos àmbits:
  - Formació i gestió
  - Manteniment de les persones usuàries de les aplicacions dels sistemes d'informació
4. Realització d'informes, consultes de dades i construcció d'indicadors *ad hoc*
5. Recepció i resolució d'incidències

### 1. Desenvolupament i implantació de projectes

#### • Aplicació del Sistema d'Informació d'Atenció Social (SIAS)

Amb aquesta aplicació s'hi relacionen la resta d'aplicacions que formen part del Pla de Sistemes. Al llarg del 2016 es continuen desenvolupant les accions següents:

- Incorporació de millores per facilitar als professionals la introducció de dades en el procés d'atenció i en els passos amb recursos oberts.
- Assessorament a la nova funcionalitat d'interoperabilitat, que permet als professionals obtenir dades, dels expedients que tramiten, d'altres administracions i que només poden ser consultades per l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) i l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).
- Suport als professionals en la incorporació i posada en marxa del projecte *Usuari* de l'IMPD al SIAS.

#### • Aplicació Agenda de Gestió

L'Agenda de Gestió i Cita Prèvia és un sistema integrat per tres components que interactuen entre si, relacionats i interdependents:

- L'Agenda de Gestió, que tramita els dietaris dels professionals i l'atenció al taulell dels Centres de Serveis Socials (CSS), els Centres dels Equips d'Atenció per a la Infància i l'Adolescència (EAIA), el Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB), el Servei d'Atenció a Persones Sense Sostre (SPSS) i els serveis dels Punts d'Informació i Atenció a la Dona (PIAD).
- El Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzat (DATC) és un servei telefònic extern disponible per als Serveis Socials Bàsics que, entre altres funcions, atén les trucades dels CSS i programa i cancel·la determinats tipus de cites.
- Dispensador de tiquets als CSS que identifica i confirma l'arribada d'un ciutadà amb cita prèvia o sense i li assigna un torn d'atenció al mostrador.

Durant el 2016, a més del manteniment habitual de l'aplicació amb la gestió d'incidències i la resolució de dubtes i nous requeriments dels professionals, s'ha continuat desenvolupant el projecte de millora de l'aplicació Agenda de Gestió, ja iniciat el 2013, i que té com a objectiu general, facilitar i agilitzar la feina dels professionals dels serveis CSS, SPSS, PIAD, EAIA i CUESB i completar algunes de les funcionalitats actualment disponibles.

#### • Aplicació Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

L'aplicació del SAD permet la tramitació dels expedients amb recursos propis del Servei i gestiona la prescripció dels recursos d'atenció personal domiciliària, neteja de la llar i Servei d'Àpats a Domicili, així com la facturació i copagament. El circuit integrat en l'aplicació està format



per tres mòduls principals: els circuits de petició, facturació i copagament.

Durant el 2016 s'ha realitzat el manteniment habitual de l'aplicació, amb la gestió de les incidències, dubtes dels professionals i nous requeriments sobre el servei i l'aplicació i s'ha continuat amb el projecte dirigit a millorar les funcionalitats de l'aplicació SAD, per tal d'adaptar-la a les noves condicions del Servei d'Àpats a Domicili 2016.

#### • Aplicació Servei a la Dependència (LAPAD)

L'aplicació Servei a la Dependència gestiona la tramitació de la Llei de Dependència de les persones usuàries de l'Ajuntament de Barcelona, els expedients des del moment de la sol·licitud fins a l'elaboració del PIA i el seu seguiment.

La tramitació de la Llei de dependència preveu diverses fases:

1. Registre o entrada de sol·licituds (CSS)
2. Valoració i resolució per Institut Català de Serveis Socials (ICASS)
3. Programa Individual d'Atenció i el seu seguiment (ICASS i CSS)

Durant el 2016 s'ha realitzat el manteniment habitual de l'aplicació, amb la gestió de les incidències, dubtes dels professionals i nous requeriments sobre el servei i l'aplicació existent actualment.

#### • Aplicació Menjadors Socials

Aquesta aplicació permet registrar els àpats servits i el nombre de persones usuàries dels menjadors socials.

Durant el 2016 s'ha realitzat el manteniment habitual de l'aplicació, amb la gestió de les incidències i la recollida de nous requeriments sobre el servei i l'aplicació, i s'ha fet l'acompanyament mitjançant el suport i l'assessorament als nous professionals perquè puguin utilitzar

l'aplicació informàtica dels menjadors en les millors condicions.

#### • Aplicació Ajuts econòmics

Aquesta aplicació gestiona tots els ajuts econòmics que es concedeixen als 40 CSS i als nou serveis per a persones sense sostre. El seu objectiu és millorar la gestió dels ajuts, del pressupost i l'exploració de la informació.

Des del GSI, es fa el seguiment i el suport als diferents professionals que l'han d'utilitzar.

#### • Aplicació Servei de Teleassistència

Permet als professionals de diverses administracions, entitats i serveis emetre, registrar i gestionar les sol·licituds de Teleassistència.

Actualment hi accedeixen els professionals dels 40 CSS de Barcelona, 69 equipaments de l'Àrea Bàsica de Salut de Barcelona (ABS), 10 programes d'Atenció Domiciliària i Equips de Suport (PADES), 26 Habitatges amb Serveis per a la Gent Gran, l'Oficina d'Atenció Ciutadana de Sant Miquel (OAC), Mutuam, Càritas, tres hospitals i el CUESB.

Des del GSI es fa seguiment i es dona suport als diferents professionals que l'han d'utilitzar.

#### • Portal del Professional

Ofereix un entorn de treball on estan disponibles totes les eines i la informació necessària per a tots els i les professionals de l'Àrea de Drets Socials: aplicacions informàtiques, catàleg de serveis, biblioteca de documents, tramitació de gestions de recursos humans, l'accés als webs d'altres institucions i administracions, tramitació de certificats del Padró i l'Agència Tributària, etc.

El Portal assegura la qualitat, la pertinença i l'actualització de la informació publicada, constitueix una eina de co-

municació interna i facilita el debat, la reflexió i la gestió de les incidències generades.

Durant el 2016 es van realitzar les tasques de manteniment i gestió de continguts habituals del portal: publicació de notícies, actualització de la documentació i inclusió de nous enllaços que permeten fer més àgil i còmoda la feina diària dels professionals.

#### • Nova Xarxa Social Col·laborativa (XAC)

Durant l'any 2016 es va liderar des del Departament, el projecte pilot de la nova Xarxa interna social. L'objectiu és generar, compartir i ordenar el coneixement col·lectiu dels professionals de l'Àrea.

Aquest any, s'han creat 14 noves comunitats en la nova Xarxa: cinc es van crear com a comunitats de gestió de projecte, set com a comunitats per treballar diferents temàtiques i dues com a comunitats pilot de la Xarxa. El total de comunitats actives en la XAC durant l'any 2016, incloent-hi les comunitats de l'any 2015, ha estat de 25. Els professionals nous dins de la Xarxa durant l'any 2016 han estat 125 i han treballat en la Xarxa 269.

Així mateix, s'ha fet l'actualització del document *Governança* i la guia i llibre d'estil, s'han revisat els tipus de comunitat, els processos del projecte, l'estructura i els perfils, i els indicadors de seguiment i, finalment, s'ha avaluat el grau de satisfacció dels professionals que han fet ús de l'eina durant la fase de prova pilot.

#### • Aplicació Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA)

S'ha fet el seguiment del projecte d'informatització del Servei. Amb l'ús de l'aplicació des del 2014, s'han identificat diferents millores a incorporar que durant el 2017 es portaran a terme, com la redefinició de les fórmules de càlcul d'alguns indicadors i la incorporació d'altres i la suma del Servei SARA a l'aplicació Ajuts Econòmics.

#### • Aplicació Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS) (Direcció del Programa de Dona)

Es continuen desenvolupant millores en certes funcionalitats, entre les quals destaquen les millores en la cerca i en la reorganització dels informes de coordinacions fent un resum dels indicadors i de la situació al carrer.

#### • Aplicació informàtica Punt d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD)

L'aplicació del PIAD permet la tramitació dels expedients del servei dels centres que donen resposta a les diferents demandes d'informació i atenció a les dones de la ciutat, que tenen a veure amb situacions de discriminació en l'àmbit laboral, social, en la parella i/o en la unitat familiar, a les demandes d'informació i de recursos, de participació, associacionisme femení i violència masclista.

Durant el 2016 des del GSI s'han generat 42 informes de gestió de Cognos per a aquest servei i s'ha donat suport i acompanyament en la utilització de l'aplicació.

#### • Aplicació informàtica del Servei d'Atenció als Homes (SAH)

L'aplicació (SAH) és l'eina de gestió dels Centres del Servei d'Atenció als Homes per disminuir i eliminar la violència vers la seva parella i aconseguir unes relacions familiars i de parella més respectuoses i igualitàries.

Durant el 2016 ha evolucionat i crescut el servei i s'està treballant en les necessitats de gestió que té el servei per poder elaborar l'aplicació informàtica.

#### • Aplicació informàtica dels Serveis per a Persones Sense Sostre (SPSS)

Permet la gestió de centres d'àmbit ciutat i equipaments del Servei a les Persones Sense Sostre. Està interrelacionada amb l'aplicació SIAS, en la qual resideix

xen les dades comunes per a tots els serveis, i amb l'aplicació Agenda, amb què es gestiona l'activitat dels professionals.

Durant l'any 2016 s'han realitzat tasques de manteniment de l'aplicació SPSS i s'ha gestionat la inclusió d'un nou equipament de la tipologia «Habitatges d'Inclusió» amb 12 habitatges nous.

També aquest any, s'ha desenvolupat un projecte de millora de l'aplicació i la seva relació amb SIAS i Agenda, recollint les aportacions dels professionals i tècnics de l'Àrea i s'ha demanat pressupost al l'IMI per portar-ho a terme durant el 2017.

#### • Aplicació per al Servei d'Atenció als Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)

És una aplicació en la qual resideixen les dades específiques del Servei i que està interconnectada amb l'aplicació SIAS i l'agenda SAIER.

Durant l'any 2016 s'han realitzat tasques de suport i manteniment i s'ha iniciat la recollida (juntament amb tècnics del servei) de noves funcionalitats a desenvolupar i instal·lar en l'aplicació de SAIER.

## 2. Projectes engegats el 2016

### • Càpsules formatives a l'Entorn d'Aprenentatge. Avaluació i seguiment

Dins l'entorn d'aprenentatge i formació d'acollida dels diferents professionals de nova incorporació, la formació presencial, que es feia a les aules de la seu de l'Àrea de Drets Socials, al carrer València, a partir de l'1 de setembre, es substitueix per una formació virtual.

Aquesta formació consisteix en la visualització de quatre vídeos explicatius de les aplicacions de gestió necessàries per poder incorporar-se a un centre de treball: Portal del professional, SIAS,

Gestió de l'Agenda de Serveis Socials i Manteniment de l'Agenda.

Aquests vídeos s'anomenen càpsules formatives i estan allotjats en l'entorn virtual d'aprenentatge de l'Ajuntament (EVA).

Durant l'any 2016 s'ha realitzat:

– El seguiment de la fase pilot de la implantació de la formació virtual a l'Entorn d'Autoaprenentatge.

– L'avaluació de la qualitat i eficàcia de les càpsules formatives mitjançant un qüestionari passat als professionals.

Aquestes quatre càpsules formatives s'adrecen als professionals de nova acol·lida de tots els serveis de l'Àrea: Serveis Socials Bàsics, IMSS EAIA, SPSS, CUESB, SAIER, Institut Municipal Discapacitats IMPD, Punt d'Informació i Atenció a les Dones PIADS i SARA.

### • Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzada (DATC) per als centres Punts d'Informació i Atenció a les dones (PIAD): protocol general i protocol d'urgències

Durant el 2016, s'aposta per aplicar el Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzada (DATC) als 10 PIADS.

El servei del DATC consisteix a centralitzar l'atenció telefònica dels 10 PIADS en un sol punt de recepció de trucades extern; amb la finalitat d'agilitzar la gestió de les cites, tant a nivell intern dels centres, com per facilitar que les dones puguin fer el màxim nombre de gestions i consultes per telèfon, sense la necessitat de desplaçar-se als centres.

Enguany des del GSI, s'han establert els processos per fer-ne l'aplicació durant el 2017 definint els ítems següents: concertar i cancel·lar una cita, comunicació entre professionals, i els textos de locució entre operadors, persones usuàries i professionals i el protocol general d'urgències.

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

### • Matriu de dades per concentrar informació de diferents àmbits de l'administració (Interoperabilitat).

Dins del marc de la interoperabilitat administrativa (consistent en l'intercanvi de dades entre administracions públiques per mitjans electrònics), es desenvolupa una matriu de dades amb l'objectiu de concentrar tota la informació possible dels diferents orígens de dades de les administracions públiques: Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT), padró, cadastre, Institut Nacional de Serveis Socials (INSS), Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) i Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC). Cal destacar altres organismes proveïdors de dades: Habitatge, SIAS, Enquesta del Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública (GESOP), IMI.

Les dades es carreguen tant de forma individual com amb arxius de lots a través de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

Aquesta matriu s'ha preparat per acollir dades de projectes futurs.

### • Creació d'una base de dades i formació als professionals, en el projecte de creació de la Renda Municipal d'Emergència

Dins de l'entorn de la interoperabilitat, i emmarcat en el projecte de creació de la Renda Municipal d'Emergència Social, es va realitzar una enquesta sobre les condicions de vida a 12.293 persones usuàries dels CSS o familiars directes d'aquestes, que corresponen a 6.625 llars.

Des del GSI es va crear una base de dades per indexar les dades bàsiques i fiscals de les persones enquestades.

Es va realitzar formació a les persones encarregades d'obtenir aquesta informació per realitzar les consultes d'interoperabilitat dels expedients en SIAS, el seguiment dels dubtes i incidències, i la posterior gestió i explotació de la informació.

### • Creació d'un fitxer per a la gestió del padró

Per tal de poder fer una explotació a mida de la base de dades del padró, es va realitzar una depuració del registre, creant un fitxer CSV amb un model de dades nou.

### • Eina d'explotació de les dades Cognos

Els departaments de l'Àrea que actualment disposen dels seus propis informes publicats a l'eina Cognos es presenten a la taula 3.1.3.2.

## 3. Manteniment de projectes ja existents

### • Manteniment i millora de les aplicacions corporatives

S'ha fet el manteniment de les aplicacions: Servei d'Informació d'Atenció Social (SIAS), Agenda de Gestió del Professional, Portal del Professional, Dependència, Servei d'Ajuda a Domicili, Ajuts

### Taula 3.1.3.2. Informes elaborats

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2016

	2016
Centres de Serveis Socials (CSS)	27
Menjadors Socials	17
Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)	12
Servei d'Atenció als Immigrants, Emigrants i Refugiats (SAIER)	19
Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida (SARA)	25
Servei per a Persones Sense Sostre (SPSS)	5
Punts d'Informació i Atenció a la Dona (PIAD)	42
Servei d'Atenció Telefònica (TAD)	7
Ajuts econòmics	12
Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS)	2
Mapes	15
Advocats dels CSS (mensuals)	12
Altres	16
<b>Total</b>	<b>211</b>

econòmics, Teleassistència, Menjadors, Sense Sostre, SAIER, Agenda SAIER, eina d'exploració de dades Cognos i el Servei d'Atenció Socioeducativa (SAS), SARA i 10 PIAD.

Aquest manteniment inclou la gestió d'incidències notificades pels professionals socials, correctius de les aplicacions, administració de permisos d'accés i suport en la usabilitat.

Dels projectes ja existents s'han rebut 6.500 incidències generades per les aplicacions, de les quals se n'han resolt 6.200. També s'han rebut 280 consultes i propostes de millora (Taula 3.1.3.3). Les incidències no resoltes estan pendents de correccions a les aplicacions afectades.

Com que s'han incorporat nous professionals als CSS, actualment hi ha prop de 2.574 persones usuàries de les aplicacions informàtiques gestionades des del GSI i s'han tramitat 1.200 peticions de canvi de permisos a professionals (altes, baixes i trasllats) durant aquest any.

Pel que fa a la informació i suport, des del Portal del Professional s'han publicat 598 notícies i documents.

#### • Manteniment i millora d'eines de suport elaborades al Departament no corporatives

S'ha portat a terme el manteniment del fitxer referent al Servei d'Atenció Domiciliària (SAD), Atenció Personal (AP) i Netja (NET).

#### Taula 3.1.3.3. Gestió d'incidències

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2016

	2015	2016	% d'increment
Incidències ateses	6.377	6.500	1,93
Incidències resoltes	6.100	6.200	1,64
Incidències resoltes (%)	95,66	95,38	-0,28
Consultes i propostes de millora	268	280	4,48

Pel que fa a l'eina Localitzador de Persones (LOPE), s'hi han introduït millores relatives a les funcionalitats del manteniment de taules, formularis i noves millores per a les persones usuàries.

#### 3. Suport telefònic, presencial, telemàtic i formació al professional

El suport als professionals proporcionat pel Departament de Gestió de Sistemes d'Informació se centra en els blocs següents:

- Suport diari telefònic, presencial i telemàtic a les persones usuàries de les aplicacions.
- Gestió dels accessos a les aplicacions, proporcionant els permisos apropiats segons el perfil del professional i el centre o centres on ha de treballar.
- Formació dels professionals sobre la usabilitat de les aplicacions: durant l'any 2016 s'han dut a terme accions formatives i de suport a professionals novinguts, professionals que necessitaven reforç o bé per mobilitat. (Taula 3.1.3.4)

101

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció de Planificació i Innovació

#### Taula 3.1.3.4. Sessions formatives

Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2016

Curs	Col·lectiu	Edicions	Participants	Hores/curs	Total hores
SIAS-Agenda-Portal	Treballadors/es socials, educadors/es, UGA <sup>1</sup> , psicòlegs/logues	7	35	5	35
Sense Sostre	Directors/es, tècnics/ques, professionals	4	8	3	12
Aplicació SAD		2	12	2,30	4,60
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>55</b>		

1. Unitat de Gestió Administrativa (UGA).

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

#### 4. Realització d'informes i consultes de dades

Durant el 2016, s'han publicat 349 informes de caràcter setmanal, mensual i trimestral o anual. Per atendre les peticions de dades puntuals sol·licitades, s'han hagut de desenvolupar 205 consultes SQL i s'han realitzat 307 informes/llistats. En molts casos, les dades les trobem desagregades per gènere, franja d'edat i/o nacionalitat, així com per centre o per barri. Dels informes realitzats destaquen:

- Persones ateses.
- Noves persones ateses.
- Persones usuàries que han rebut Ajudes econòmiques.
- Persones usuàries que han rebut Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).
- Persones de 65 o més anys amb servei de Teleassistència.
- Persones usuàries amb servei de Menjadors Socials.

Mostra de tipus de llistes realitzades:

- Persones ateses als CSS, indicant DNI, adreça, edat, nacionalitat i si té discapacitat.
- Persones usuàries actives en un centre.
- Menors atesos als EAIA, indicant adreça i barri.
- Persones usuàries de Teleassistència i/o SAD.
- Persones èxits.
- Llistat d'expedients amb dades no informades (falta indicar DPR o nombre de fills).

#### REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Per al 2017 es plantegen els projectes següents:

• **Crear la Comissió de Governança de SIAS.** El Departament de GSI serà l'encarregat de centralitzar i liderar aquesta Comissió que tindrà entre altres objectius vetllar perquè tots els serveis de l'Àrea que utilitzen l'aplicació SIAS, disposin de la informació necessària i adient per gestionar els expedients de les persones usuàries; adaptar i estudiar les funcionalitats específiques de cadascun dels serveis que interoperen amb l'aplicació i revisar el sistema i adaptar-lo als nous procediments dels serveis.

• **Avaluar de manera contínua el Programa JIRA-Gestor de Peticions del Portal del Professional** per mitjà del coneixement del grau de satisfacció i les necessitats dels professionals de l'Àrea en la gestió d'incidències i dubtes, com detectar àrees de millora concretes i enfortir la relació entre professionals que treballen en la gestió de les peticions i els professionals dels diferents serveis, i fomentar l'ús de l'eina.

El Programa JIRA és una aplicació que té com a finalitat la gestió de les incidències, dubtes i peticions d'indicadors de les aplicacions informàtiques per part de l'equip de GSI.

• **Millorar les funcionalitats de l'Agenda de Gestió,** entre d'altres la programació de cites a membres de la mateixa família; la gestió dels enviaments de SMS a les persones usuàries des de l'aplicació; la dels avisos interns entre professionals sobre les persones usuàries; els controls del temps en la cancel·lació i la gestió de cites disponibles dels professionals d'un centre.

• **Projecte de millora de l'aplicació Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA).** Enguany es portaran a terme algunes evolucions com la redefinició de les fórmules de càlcul d'alguns indi-



cadors i incorporació d'altres i del Servei SARA a l'aplicació Ajuts econòmics.

• **Posar en marxa el nou Portal del Professional.** El desenvolupament d'aquest projecte estava previst per a l'any 2016 i ha estat ajornat fins al 2017. Aquest projecte és clau i estratègic i està fonamentat en quatre punts: compartir coneixement, treball col·laboratiu, connexions i relacions de treball productiu estable amb xarxes de coneixement extern i el saber en marxa. Els objectius, entre d'altres, són proveir els professionals i serveis de coneixement productiu per dur a terme la seva tasca; facilitar la innovació dels processos i dels projectes; millorar la comunicació interna per incrementar la satisfacció dels professionals, i obrir espais (àgora dels professionals) on conversar i compartir informació entre d'altres.

• **Desplegar la Xarxa Social per a tota l'organització.** Acabada la fase pilot de la Xarxa col·laborativa el desembre del 2016, s'inicia una nova fase que consisteix en el desplegament progressiu de la Xarxa a tots els professionals de l'Àrea amb l'objectiu de millorar i mantenir la comunicació, la col·laboració i la connexió entre tots els professionals, tant interns com externs a l'organització potenciant el treball col·laboratiu.

El projecte preveu les accions generals següents:

- Presentació de la Xarxa i la nova manera de treballar.
- Col·laborar i generar coneixement a tots els departaments de l'Àrea.
- Creació i edició dels vídeos de promoció i formació per als professionals.
- Suport funcional a tots els professionals de la XAC.
- Seguiment del procés de desplegament amb els indicadors ja establerts que permetran avaluar de forma contínua l'activitat i l'èxit del projecte.

• **Posar en marxa el Dispositiu d'Atenció Telefònica Centralitzada (DATC) per als Centres Punts d'Informació i Atenció a les Dones (PIAD).** L'objectiu és facilitar la gestió de les cites tant a nivell intern del centre com de les dones usuàries, centralitzant l'atenció telefònica dels PIAD en un sol punt de recepció de trucades extern als centres. L'atenció telefònica als PIAD és una qüestió estretament vinculada amb la qualitat de l'atenció a les dones. Caldrà garantir-ne la capacitat d'atendre el volum de trucades que arriben als centres i que l'atenció telefònica sigui igual d'accessible que l'atenció presencial.

• **Desenvolupar un projecte de millora de l'aplicació Servei Sense Sostre (SPSS)** amb les aportacions dels professionals i tècnics de l'Àrea que s'han anat recollint durant el 2016.

• **Emprar el sistema Outcome Star en l'aplicació Servei Sense Sostre dins del marc del model d'intervenció Housing First per a persones sense llar.** L'Outcome Star és una eina per poder analitzar l'estat global de les persones ateses als centres d'acolliment de persones sense sostre, utilitzant diferents barems numèrics i gràfics per mesurar el grau de percepció personal en el qual es troben en el moment de passar el barem.

Aquesta eina es passa en diferents moments en el temps d'estada als centres i mesura l'evolució de la persona d'una manera gràfica i visual.

La innovació d'aquest mètode recau en el fet que la mateixa eina es passa al professional i a la persona usuària, en els mateixos moments en el temps, cosa que permet veure les dues percepcions alhora i fa possible poder treballar les diferències o coincidències de la situació.

Des del GSI, com a referents del servei, es porta el control com a administradors únics, fent el seguiment del projecte, la creació de les estrelles (gràfics d'aques-

ta forma) juntament amb els professionals, la resolució de les possibles incidències, la creació d'informes mensuals i puntuals i la posterior explotació de dades al Cognos així com el manteniment i millora de l'aplicació.

**Carmen Rueda Palenzuela**  
Cap del Departament de Gestió  
de Sistemes d'Informació

104

#### Àrea de Drets Socials

##### Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

**Taula 3.1.3.5. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Gestió de Sistemes d'Informació, 2016

	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2012-2016
Aplicacions informàtiques en manteniment	14	17	17	17	17	21,43
Projectes nous	-	30	29	4	3	-90,00
Sessions de presa de requeriments de millora de les aplicacions	-	74	81	76	70	-5,41
Sessions de validacions i proves de les noves versions de les aplicacions	-	37	39	35	33	-10,81
Incidències ateses	6.350	5.753	5.022	6.377	6.500	2,36
Incidències resoltes (%)	96,57	98,02	96,97	95,66	95,38	-1,23
Consultes i propostes de millora	184	232	214	268	280	52,17
Unitats de formació	74	76	58	72	119	60,81
Participants en les sessions de formació	159	129	107	127	98	-38,36
Persones usuàries de les aplicacions	1.713	1.795	1.799	1.850	2.574	50,26
Peticions de canvi de permisos d'accés	542	879	864	1.068	1.200	121,40
Publicació de notícies i documentació al portal del professional	156	198	312	260	598	283,33
Visites al Portal del Professional	331.233	351.391	396.528	452.000	460.000	38,88
Informes requerits periòdicament	330	397	444	363	349	5,76
Consultes de dades	80	84	133	312	205	156,25

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2012 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.



### 3.1.4.

## DEPARTAMENT DE COMUNICACIÓ

### MISSIÓ

El Departament de Comunicació té com a missió incrementar el coneixement i la percepció dels serveis que es promouen des d'aquesta Àrea.

L'objectiu final és el de facilitar informació d'utilitat dels serveis municipals a la ciutadania i fer augmentar l'impacte positiu i la bona reputació de l'Ajuntament de Barcelona, com a responsable d'aquests serveis.

### ENTORN

En el context socioeconòmic actual, en què les diferències de renda continuen sent importants entre els diferents districtes de la ciutat, el Departament de Comunicació ha posat especial èmfasi a explicar totes les accions que s'han engegat per atendre les necessitats de persones i famílies de Barcelona que es troben en situacions de dificultat.

És per aquest motiu que s'ha continuat fent un esforç per explicar mesures extraordinàries, com la creació d'un fons destinat a la concessió d'ajuts a infants menors de 16 anys durant l'any 2016 per cobrir necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i material escolar, i també l'augment de les beques per garantir que cap infant es quedi sense poder gaudir de les activitats de la campanya de vacances d'estiu.

També s'ha destinat una part important part del pressupost a donar a conèixer els mecanismes per combatre la pobresa energètica i les primeres mesures per a l'emergència en matèria d'habitatge que pateix la ciutat.

### RECURSOS

La taula 3.1.4.1 mostra la liquidació del pressupost 2016 del Departament de Comunicació.

Pel que fa als recursos humans, el Departament ha comptat amb cinc persones, de les quals un 60% són dones.

**Taula 3.1.4.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Comunicació, 2016

Capítol	€	%
Personal	317.785,34	39,12
Béns i serveis	494.645,32	60,88
<b>Total</b>	<b>812.430,66</b>	<b>100,00</b>

### ACTIVITAT

El Departament de Comunicació és responsable de l'estratègia comunicativa i de les campanyes de comunicació que tenen relació amb tots els àmbits d'actuació de l'Àrea.

Més enllà de l'execució de campanyes, el Departament de Comunicació també és l'encarregat de la gestió de la informació, la imatge corporativa, la producció editorial i gràfica, l'atenció a la ciutadania, la comunicació digital i les relacions externes i protocol·làries del sector. Per dur a terme tot això, el Departament organitza la seva activitat en quatre grans blocs, que són:

1. Producció gràfica, publicacions i publicitat
2. Relacions externes i protocol
3. Comunicació digital
4. Comunicació interna

Cal tenir en compte el canvi organitzatiu de l'Ajuntament que ha afectat l'estructura de l'Àrea. Les Direccions de Feminismes i LGTBI i la d'Immigració s'han integrat a l'Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència. Tot i així, des del Departament de Comunicació s'ha continuat donant suport a la comunicació d'aquests àmbits durant tot el 2016.

#### 1. Producció gràfica, publicacions i publicitat

Tot i continuar amb l'augment i la millora (arxius accessibles) de les publicacions distribuïdes digitalment, la producció en

paper es manté per a molts dels productes de l'Àrea. En especial els adreçats a col·lectius en què l'ús d'Internet encara no és massiu (gent gran).

Cal esmentar la normalització, edició, correcció i traducció a múltiples idiomes (català, castellà, anglès, francès i també urdú, entre d'altres) que es fa de molts dels productes de comunicació (48 unitats).

## 2. Relacions externes i protocol

Pel que fa a les relacions externes i protocol, l'Àrea ha organitzat directament 30 actes l'any 2016.

A més, s'ha continuat donant suport des de l'Àrea a actes de tercers, amb diferents graus d'implicació (87 actes aquest any).

En aquest apartat cal destacar:

- El suport en l'organització d'esdeveniments: jornades, conferències, i activitats com el Concert de Nadal de la Gent Gran, entre d'altres.
- L'organització i suport a la Festa de cloenda de la Xarxa d'Escoles per la Inclusió al Poliesportiu de la Mar Bella.
- El lliurament de premis als mitjans de comunicació Maria Aurèlia Capmany, Salut laboral i Consell Municipal de Benestar Social.
- El suport en l'organització d'activitats com la donació de sang a les biblioteques en el marc de la Diada de Sant Jordi, així com durant la Marató de Donació de Sang que es va organitzar a la seu de l'Ajuntament de Barcelona (plaça Sant Jaume); la campanya Cap nen sense joquina i els cicles de cinema: dels Drets dels Infants i la Força del Talent.

## 3. Comunicació digital

Les pàgines web que depenen de l'Àrea de Drets Socials l'any 2016 són 61, de les quals vuit són de nova creació.

Aquest any destaquem com a projectes duts a terme:

En el marc de la migració de webs municipals (Vignette→Drupal):

Nova web de Dones  
[www.barcelona.cat/dones](http://www.barcelona.cat/dones)

Nova web de Joventut:  
[www.barcelona.cat/joventut](http://www.barcelona.cat/joventut)

Altres webs de nova creació

Vacances d'estiu  
[www.barcelona.cat/vacances](http://www.barcelona.cat/vacances)

VinclesBCN:  
[www.barcelona.cat/vinclesbcn](http://www.barcelona.cat/vinclesbcn)

Jo també faig Barcelona:  
[www.barcelona.cat/jotambefaigbcn](http://www.barcelona.cat/jotambefaigbcn)

Habitatge  
[www.barcelona.cat/habitatge](http://www.barcelona.cat/habitatge)

Educació i Universitats  
[www.barcelona.cat/educacio](http://www.barcelona.cat/educacio)

Barcelona antimasclista  
[www.barcelona.cat/bcnantimasclista](http://www.barcelona.cat/bcnantimasclista)

## 4. Comunicació interna

S'ha continuat posant en marxa les mesures previstes en el Pla de gestió del coneixement de la Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació.

En concret, les sessions CO2 Compartir Coneixement han continuat amb vuit noves sessions, que han representat 16 presentacions d'iniciatives i projectes de l'Àrea, en les quals l'expertesa dels professionals s'ha posat de manifest.

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

L'any 2016 les actuacions comunicatives prioritàries han estat:

- Apropar els serveis socials a la ciutadania amb accions adreçades especial-

ment als col·lectius més vulnerables per lluitar contra la pobresa. S'ha posat èmfasi en les comunicacions per garantir una alimentació adequada (Targeta Barcelona Solidària), i en l'ocupació per facilitar l'accés al mercat laboral (Projecte Làbora), entre d'altres. A nivell general, s'ha creat material imprès; s'han utilitzat els canals en línia, com webs, butlletins informatius i xarxes socials municipals i externes, i s'han dut a terme diverses accions en premsa.

- Informar les famílies de les portes obertes, preinscripció i matriculació als centres escolars públics i concertats.

- Sensibilitzar sobre la diversitat funcional i el procés participatiu per a les eleccions al Consell Rector de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD). S'ha fet una campanya perquè les persones amb discapacitat participessin en les eleccions de l'òrgan del consell rector de l'IMPD. Alhora, s'ha pretès fer visible el col·lectiu i sensibilitzar el conjunt de la població sobre els seus drets i necessitats específiques.

- Informar de les vacances d'estiu per a infants i adolescents. Campanya *T'estiu molt* sobre les activitats d'estiu (casals, colònies, Campus Olímpia, campsaments...) per fer arribar a les famílies les iniciatives de les associacions i organitzacions que treballen en el sector del lleure educatiu a la ciutat, tant des del vessant lúdic, com esportiu i sociocultural.

- Fer una campanya per promoure els consells escolars als centres educatius, fent una crida a la participació en les seves eleccions, tant amb la presentació de les candidatures com amb la votació per escollir els representants dels diferents sectors.

- Fer difusió dels serveis i prestacions dels serveis socials adreçats a les persones i famílies, especialment els que tenen a veure amb l'àmbit social.

- Promocionar el dret de l'habitatge i captació de pisos a la ciutat. Campanya

*L'habitatge, un dret com una casa*, per al dret a l'habitatge digne i per fomentar la participació de la ciutadania en programes que busquen donar resposta a la necessitat d'incorporar pisos per proveir famílies en situació de risc d'exclusió i emergència habitacional.

- Sensibilitzar al voltant del sensellarisme. S'ha volgut fer palès a la ciutadania, a través de la campanya *Podries ser tu* que, més que parlar de persones sense llar, cal abordar el fenomen del sensellarisme sense estigmatitzar ni culpabilitzar persones, ja que es tracta de situacions en les quals intervenen causes no només personals o relacionals sinó també estructurals, institucionals o d'estatus legal. A més, s'ha donat suport en la difusió de l'acció del recompte de persones sense llar que impulsa la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL).

## REPTES DE FUTUR PER AL 2017

A més de continuar amb la tasca de comunicació de tots i cadascun dels serveis i actuacions dels departaments i programes de l'Àrea de caràcter anual, ens plantejem les següents campanyes de comunicació de la ciutat per al proper any:

- **Conscienciar i sensibilitzar la ciutadania sobre els drets energètics.** Desplegament del servei d'assessorament i eficiència energètica, que disposa de punts d'atenció específics als barris més afectats. L'objectiu és promoure una nova consciència envers l'energia com un dret, apoderar la ciutadania informant-la dels seus drets, donar a conèixer els Punts d'Assessorament Energètic (PAE). Posicionar l'Ajuntament com a defensor de les persones en situacions de vulnerabilitat envers les subministradores.

- **Fer la difusió dels Ajuts 0-16.** És un ajut extraordinari que concedeix l'Ajuntament de Barcelona per cobrir les necessitats bàsiques de subsistència d'infants fins a 16 anys en el marc de les ajudes

específiques per als col·lectius més vulnerables. Una oficina centralitzarà la tramitació i els ajuts s'atorguen mitjançant la targeta Barcelona Solidària.

• **Fer la difusió de la Guia de serveis.** Re-edició del Directori dels serveis i ajuts que, dins els diversos àmbits d'actuació, l'Ajuntament ofereix a barcelonins i barcelonines. Facilitar l'accés a la informació i la seva tramitació. L'objectiu és facilitar l'accés a la informació i la seva tramitació.

• **Fer la difusió de la tarifació d'escoles bressol.** L'Ajuntament de Barcelona implantarà el sistema de tarifació per a les Escoles Bressol Municipals (EBM), cosa que suposarà una rebaixa de l'import de la quota mensual per al 62,5% de les famílies. Amb l'aplicació d'aquest nou sistema, el 10% de les famílies continuaran pagant el mateix. I el 27,5% de les famílies amb les rendes més altes veuran incrementada la quota. L'objectiu és garantir el dret social d'accés a les Escoles Bressol Municipals a les llars amb rendes més baixes i incrementar la progressivitat del sistema, per tal que l'aportació de les llars al finançament del servei s'incrementi amb la renda.

• **Realitzar accions de sensibilització al voltant del sensellarisme.** Es preveuen dues accions: una a la primavera, ja que la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL) tornarà a fer un recompte de persones sense llar, i l'altra, a la tardor, aprofitant el Dia de les persones sense llar, es reeditarà la campanya de sensibilització *Podries ser tu*.

• **Conscienciar i sensibilitzar la ciutadania sobre la gent gran: estereotips i maltractaments.** *Sóc gran, i què?* és una estratègia de sensibilització ciutadana. Mitjançant tallers de teatre fòrum i amb la participació de persones grans es desconstrueixen els estereotips i prejudicis envers el col·lectiu. S'està treballant en una web de nova creació de la campanya. D'altra banda, la campanya contra el maltractament de persones grans persegueix la sensibilització ciu-

tadana per donar a conèixer el protocol d'actuació davant dels maltractaments a les persones grans.

• **Fer difusió dels serveis i prestacions socials dels CSS: accions Impulsem.** Es tracta d'un procés per repensar el model d'atenció social bàsica dels Centres de Serveis Socials de Barcelona donant valor a la capacitat de la ciutadania i evitant la burocratització de les prestacions. L'objectiu darrer és la millora del servei a partir de la participació de professionals, persones usuàries i el conjunt de la ciutadania.

• **Fer el llançament del projecte Vincles.** Es tracta d'un servei de l'Ajuntament per combatre el sentiment de solitud no volguda i l'aïllament social de la gent gran millorant la seva qualitat de vida. És un projecte d'innovació social a través de les noves tecnologies. L'objectiu és donar-lo a conèixer i impulsar-ne l'ús per lluitar contra la soledat no volguda i promoure l'envelliment actiu.

• **Informar de les activitats de les persones amb discapacitat i del pla d'accessibilitat** que s'organitzen amb motiu del Dia Internacional de les Persones amb discapacitat amb una imatge unificada i amb productes accessibles. A més, a partir de l'aprovació del Codi d'Accessibilitat, l'Ajuntament de Barcelona desenvolupa un pla d'accessibilitat per difondre i promoure la nova normativa.

• **Continuar amb la migració web** de les pàgines web de l'Àrea (Vignette à Drupal). La llista de webs pendents de migrar és la següent:

- Serveis Socials
- Gent Gran
- Infància
- Sanitat i Salut
- Consell Assessor de la Gent Gran
- Consell Municipal de Benestar Social
- Observatori Social de Barcelona
- Llei de Suport a l'Autonomia Personal

• **Fer el desplegament de noves pàgines web de la Xarxa dels Punts d'Informació**

**Juvenil de Barcelona.** Llançament de la nova web de la xarxa; les noves pàgines web de cadascun dels Punt d'Informació Juvenil dels districtes (10); la nova web del Centre d'Informació i Atenció per a Joves (CIAJ);, i la nova web del Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ).

• **Crear la nova pàgina web de la Campa-  
nya de Vacances d'Estiu 2017.**

**Magda Orozco i Areny**  
Cap del Departament de Comunicació

(Responsable de l'1 de gener al 20 de  
desembre de 2016)

**Taula 3.1.4.2. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Comunicació, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Producció gràfica, publicacions i publicitat</b>							
Publicacions pròpies	18	28	21	17	22	11	-38,89
Altres edicions (fulletons, cartells, invitacions, protocol)	175	196	214	232	418	325	85,71
Infografies	-	-	-	10	17	8	-20,00
Edició de materials (correcció i traducció)	-	-	-	72	34	48	-33,33
Insercions publicitàries en mitjans	35	8	7	2	277	4	-88,57
Campanyes de senyalització externa (banderoles)	35	37	18	18	50	10	-71,43
Articles publicats a la premsa escrita <sup>1</sup>	10	48	162	169	316	42	320,00
Vídeos	3	43	31	53	77	83	-
<b>Comunicació digital</b>							
Webs en manteniment	46	48	48	51	67	61	32,61
Webs de nova creació	11	4	6	11	7	8	-27,27
Visites enregistrades als web de l'Àrea <sup>2</sup>	2.361.711	2.208.366	1.986.501	986.730	2.499.944	2.416.396	2,32
<b>Organització i suport a actes</b>							
Actes organitzats	10	11	7	22	105	30	200,00
Actes als quals s'ha donat suport	97	96	71	90	90	87	-10,31

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. La davallada de l'any 2016 respecte a l'any 2015 respon a la disminució en la contractació d'espais als mitjans i per l'aposta per la difusió a través del 2.0 i canals propis de l'Ajuntament.

2. La nova aplicació que es va posar en marxa a principis de l'any 2014 i que recull estadístiques sobre webs va canviar la metodologia de càlcul.

### 3.1.5.

## DEPARTAMENT DE PARTICIPACIÓ SOCIAL

### MISSIÓ

El Departament de Participació Social té com a missió reforçar un model de treball basat en la cooperació, la coresponsabilitat i l'acció conjunta entre l'Ajuntament i els diferents agents socials de la ciutat, tant mitjançant la participació en els òrgans i espais consultius per a la construcció de polítiques socials municipals, com potenciant processos de participació oberts o processos de coproducció amb entitats i organitzacions de la ciutat.

### ENTORN

Els espais de deliberació i participació amb les entitats del Tercer Sector i el treball en xarxa i la coproducció entre l'Ajuntament i les entitats i organitzacions socials de la ciutat segueixen sent un element clau per avançar en la construcció de polítiques inclusives i de drets socials. Barcelona disposa d'un Tercer Sector social plural i amb grans potencialitats, que ha estat clau en el desenvolupament de les polítiques socials de la ciutat. Les estratègies i els projectes desenvolupats en clau de cooperació i amb les entitats i organitzacions han continuat avançant el 2016.

Els consells de participació social són un instrument important per al consens, la millora i la innovació en les polítiques. Des de cadascun dels consells sectorials, les entitats membres aporten propostes i suggeriments per a la construcció conjunta de polítiques.

En el marc de la participació i inclusió social, Barcelona compta amb una estratègia singular de compromís i acció. L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, les xarxes d'acció i els projectes tractors que s'impulsen en el seu marc, han esdevingut, sens dubte, un element clau per reforçar un model de ciutat. Aquest any 2016, en el marc de l'Acord han tingut activitat nou xarxes d'acció i s'han impulsat cinc Projectes Tractors previstos dins de l'Estratègia Comparti-

da per una ciutat més inclusiva. Aquests projectes despleguen la coproducció de les estratègies dissenyades, concretant projectes i accions compartides, a partir de la cooperació, la confiança i el coneixement mutu.

### RECURSOS

El pressupost liquidat pel Departament per al 2016 es detalla a la taula següent:

**Taula 3.1.5.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Participació Social, 2016

Capítol	€	%
Personal	455.264,73	41,03
Béns i serveis	361.271,17	32,56
Transferències corrents	293.103,40	26,41
<b>Total</b>	<b>1.109.639,30</b>	<b>100,00</b>

Pel que fa als recursos humans, el Departament de Participació Social comptava, a 31 de desembre, amb la cap del Departament, cinc tècnics i un suport administratiu.

### ACTIVITAT

L'activitat del Departament de Participació Social s'ha centrat durant el 2016 en el funcionament dels consells, òrgans i espais de participació adscrits i en la realització de les accions i/o projectes que se'n deriven, així com en la millora de les estratègies participatives en l'àmbit social.

També en l'impuls de l'Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva, el tancament de l'avaluació del Pla d'Inclusió 2012-2015 i el disseny de la nova Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials 2017-2027.

Depenen del Departament de Participació Social:

- El Consell Municipal de Benestar Social



- El Consell Assessor de la Gent Gran
- L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva
- L'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials
- Estratègia d'inclusió a l'Eix Besòs

Els consells de participació són un instrument per a la millora i la innovació de les polítiques socials a la ciutat, i permeten exercir la responsabilitat política, entesa com a defensa de l'interès general. Els consells analitzen, proposen i fan el seguiment de les polítiques socials de l'Ajuntament de Barcelona. També consensuen fórmules per aplicar les polítiques, incorporen la societat civil en el disseny i la implantació d'aquestes polítiques i fomenten el consens entre tots els agents implicats.

Tal com queda recollit a les bases reguladores, cada consell s'estructura en plenaris, permanents i comissions o grups de treball. Les comissions estan formades per representants d'entitats de la ciutat, persones expertes en la temàtica objecte del consell, representants polítics del consistori, institucions i tècnics municipals, entre d'altres.

Durant l'any 2016 s'ha produït una reestructuració organitzativa amb la creació de la nova Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència, dos dels Consells adscrits al Departament (Consell Municipal de Lesbianes, Gais, Trans, Bisexuals i Intersexuals de Barcelona (LGTBI) i Consell del Poble Gitano) han passat a dependre de la nova Àrea.

Pel que fa a l'activitat dels dos consells que actualment depenen del Departament (Consell Municipal de Benestar Social i Consell Assessor de la Gent Gran), al llarg de l'any 2016 s'han dut a terme 86 convocatòries dels seus òrgans i s'han impulsat nou projectes i actuacions promogudes pels mateixos consells, que

han mobilitzat 2.392 persones al llarg de l'any.

L'Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva és un espai de relació, compromís i coproducció amb les institucions i entitats de la ciutat, orientat a generar i enfortir la inclusió social a la ciutat. La finalitat de l'Acord és incrementar el capital social de la ciutat, és a dir, la capacitat d'organització i actuació conjunta. El principal instrument del qual s'ha dotat l'Acord Ciutadà és l'elaboració d'una Estratègia Compartida, un full de ruta que compromet institucions i entitats socials a treballar plegats per una ciutat més inclusiva i per fer front conjuntament als aspectes socials de la crisi. A més, l'Acord Ciutadà promou i articula xarxes d'acció que treballen en diferents àmbits per millorar les actuacions conjuntes entre Ajuntament i entitats. Al llarg de l'any, ha promogut 311 convocatòries dels òrgans de govern i de les xarxes d'acció, amb una participació de 5.659 persones.

Igualment, aquest any s'ha iniciat l'elaboració de la nova Estratègia d'inclusió social i de reducció de les desigualtats socials a Barcelona, i s'ha gestionat el conjunt de projectes vinculats a l'estratègia d'inclusió a l'Eix Besòs.

## 1. Consell Municipal de Benestar Social

L'any 2016, el Consell Municipal de Benestar Social (CMBS) ha estat marcat per les eleccions a la Vicepresidència associativa i per la renovació dels membres de la Comissió Permanent, així com canvis en els grups de treball. Han deixat de funcionar els grups de treball de pobresa i dones i s'ha substituït el primer per un grup nou amb singularitat significativa, el grup sensellarisme. Tanmateix, s'ha donat una nova orientació al grup de treball d'infància des de la visió d'igualtat d'oportunitats en la infància.

Pel que fa als continguts treballats, cal destacar en primer lloc les sessions de debat de la proposta del nou Pla d'Actu-

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

ació Municipal (PAM) 2016-2019, tant en els diferents grups de treball com en el Plenari, amb convocatòries pròpies en el marc del procés de participació obert a la ciutat. Les aportacions del Consell han estat incorporades a la plataforma Decidim Barcelona.

Cal destacar les aportacions que el grup Sensellarisme ha fet per a l'elaboració del futur Pla de sensellarisme, amb una configuració totalment innovadora, incorporant al treball de reflexió del Consell la veu dels afectats, en qualitat d'experts.

El Plenari del CMBS s'ha fet dos cops l'any, cosa que ha facilitat una reflexió i discussió més grans al voltant dels temes del Consell així com incorporar les seves consideracions i propostes a l'Informe Participatiu del Consell.

La Comissió Permanent ha treballat de manera específica fent recomanacions al projecte Impulsem!, un procés de reflexió i acció sobre els Centres de Serveis Socials, continuant amb l'interès del Consell per treballar els temes d'atenció social a la ciutat. El projecte és una iniciativa de l'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS) de l'Ajuntament de Barcelona iniciat el gener del 2016 amb la voluntat de dotar l'atenció social bàsica de la ciutat d'un nou marc orientador i referencial àmpliament compartit, per fer front als importants reptes i desafiaments plantejats. El Consell ha

participat en qualitat d'òrgan consultiu sobre serveis socials de la ciutat. S'han concretat diverses sessions per a la millora del funcionament del Consell.

Els diferents grups de treball han abordat temàtiques que incideixen en l'activitat dels programes i serveis municipals, com són el rol de l'administració municipal en relació amb l'acció comunitària a la ciutat; la regulació dels clubs de cànnabis; mesures per garantir la igualtat d'oportunitats de la infància; l'impacte dels determinants socials en les desigualtats en salut i el model d'atenció sanitària i la mercantilització de la sanitat; les estratègies per treballar les competències parentals en els diferents serveis, o la societat digital i els entorns amigables amb les persones grans.

S'ha de destacar igualment en relació amb una política de rendes per garantir el dret d'infants i adolescents a un nivell de vida adequat, les recomanacions que el grup de treball va fer per la necessitat d'un canvi de model i avançar per assegurar rendes suficients a les famílies amb infants i adolescents com a drets subjectius; així com la necessitat d'avançar cap a una coherència global més gran i una integració dels diversos ajuts econòmics municipals.

Finalment, el CMBS es va adherir al Manifest del Consell Municipal d'Immigració de Barcelona pel tancament del Centre d'Internament d'Estrangers (CIE) de Barcelona

Durant el curs 2015-2016 els grups han fet 45 sessions de treball, en què han participat 237 persones que, des de les entitats, organitzacions, serveis públics i universitats –154–, han aportat elements per a la reflexió, el debat i l'elaboració de propostes que posteriorment seran trameses als òrgans de govern corresponents i al conjunt de l'organització municipal.

Com en anys anteriors el conjunt de les propostes elaborades des dels grups de

**Taula 3.1.5.2. El Consell Municipal de Benestar Social en xifres**

Departament de Participació Social, 2016

	Homes	Dones	Total
Plenari	31	44	75
Comissió Permanent	8	27	35
Grups de treball	83	154	237
Convidats i convidades	16	18	34
<b>Total participants</b>	<b>138</b>	<b>243</b>	<b>381</b>
<b>Total entitats participants en el Consell</b>	<b>–</b>	<b>–</b>	<b>154</b>



treball, de la Comissió Permanent i del Plenari, van ser presentades a la Comissió de Plenari de Drets Socials durant el desembre de 2016 a càrrec de la Vicepresidenta Associativa.

#### • Premi Consell Municipal de Benestar Social als Mitjans de Comunicació

El premi valora de les candidatures presentades el tractament respectuós i crític de les temàtiques socials i una presència informativa més gran d'aquests temes. L'edició 2016 destaca per la diversitat de projectes i nivells de projectes, especialment en la modalitat d'Internet.

El nombre de treballs presentats s'ha mantingut respecte a l'edició anterior però el nombre d'autors diferents ha passat de 38 a 61 a l'edició del 2016.

#### Taula 3.1.5.3. Premi als mitjans de comunicació

Departament de Participació Social, 2016

Modalitat	Treballs presentats	Mitjans de comunicació presentats
Prensa	9	5
Ràdio	5	5
Televisió	12	5
Internet	16	15
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>30</b>

## 2. Consell Assessor de la Gent Gran

L'activitat del Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona durant el 2016 s'ha centrat a impulsar les propostes i recomanacions sorgides de la IV Convenció Les veus de les Persones Grans; a fer balanç del treball realitzat al llarg dels 25 anys transcorreguts des de la seva constitució i a posar en marxa processos participatius que facin possible l'apoderament i la implicació de les persones grans com a agents actius en la presa de decisions i en el disseny dels serveis.

Una activitat que s'inicia amb la realització del primer Plenari del Consell Asses-

sor de la Gent Gran del mandat, que va ser presidit per l'alcaldeessa Ada Colau, en què es van presentar al nou govern municipal les 32 propostes i els 12 reptes de futur que té la ciutat en polítiques adreçades a les persones grans, tal com es van formular en la IV Convenció Les veus de les Persones Grans.

En aquest sentit, cal destacar també la implicació del Consell en el procés participatiu d'elaboració del PAM. El Consell Assessor de la Gent Gran ha presentat un seguit de propostes pròpies i ha promogut un debat participatiu obert per donar veu en aquest procés a les entitats, als equipaments, als consells i comissions de gent gran dels districtes i al conjunt de persones grans de la ciutat. Resultat d'aquesta participació, són les 64 aportacions formulades pel Consell Assessor de la Gent Gran i les 109 propostes recollides en un debat obert en el qual van participar prop de 150 persones grans.

La commemoració, al llarg de l'any 2016, del 25è aniversari de la constitució del Consell ha estat una oportunitat per fer balanç de l'intens treball realitzat al llarg d'aquests 25 anys, en què un bon nombre de dones i d'homes grans han treballat amb una forta implicació personal i col·lectiva en el Consell Assessor de la Gent Gran de Barcelona, amb la voluntat de promoure l'envelliment digne, actiu i saludable de les persones grans i construir una ciutat per a totes les edats. Aquesta tasca ha estat reconeguda externament, i el Consell ha estat guardonat amb el premi honorífic Fira Gran 2016, com a reconeixement de la seva tasca en favor de les persones grans.

Entre les diferents activitats organitzades destaquen, d'una banda, l'acte commemoratiu, coincidint amb el Dia Internacional de la Gent Gran, en el qual es va fer reconeixement institucional de la contribució del Consell i es van guardonar moltes de les persones que han fet possible aquest aniversari. D'altra banda, l'elaboració del documental sobre

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

què ha estat i què vol ser el Consell Assessor de la Gent Gran de la ciutat i on es recullen alguns dels temes cabdals treballats i els que, en favor de les persones grans, es vol seguir treballant:

- Impulsar el bon tracte
- Afavorir la mobilitat
- Construir una ciutat amigable
- Promoure un habitatge digne
- Defensar els drets socials
- Millorar les condicions de vida
- Lluitar contra l'aïllament i la solitud
- Treballar per la igualtat

Durant aquest any s'ha continuat difonent el document obert *Drets i llibertats de les persones grans amb dependència* mitjançant l'exposició *Bon tracte en tot moment*, amb gran impacte de públic, especialment als centres d'atenció primària.

Una altra de les actuacions que ha promogut el Consell ha estat adreçada a transmetre una imatge social més positiva i real de la vellesa, que ajudi a posar fi a les situacions de discriminació que per raó d'edat pateixen sovint les persones grans. En aquest sentit, responen a la crida realitzada per les Nacions Unides amb motiu del Dia Internacional de la Gent Gran 2016, es va presentar un manifest en el qual s'insta les institucions, mitjans de comunicació i societat civil a articular mecanismes que permetin avançar, des de la solidaritat entre generacions, en la construcció d'una societat on envellir de manera digna sigui reconegut socialment com a dret.

Per abordar les situacions de discriminació, el Consell Assessor de la Gent Gran ha impulsat la posada en marxa del projecte *Soc gran, i què?*, una iniciativa participativa que pretén posar en qüestió els estereotips i prejudicis que afecten les persones grans i sensibilitzar la ciutadania respecte al compromís de les persones grans amb el dret a la diferència i la diversitat. Aquest 2016 s'ha iniciat el projecte amb un debat amb la participació de diferents consells municipals sectorials (Dones, gent gran, LGTBI, im-

migració i poble gitano). S'han presentat en el Consell i a les comissions de gent gran de districte.

La realització dels fòrums de les veus de les persones grans forma part de les diferents iniciatives que promou el Consell i respon a l'objectiu d'abordar participadament els reptes sorgits de la IV Convenció i articular propostes d'acció i reflexió en el camí cap a la propera convenció que tindrà lloc a finals d'aquest mandat.

Sobre la situació de les persones que estan buscant refugi a Europa, el Ple del Consell Assessor va aprovar una declaració institucional amb la qual vol refermar el seu compromís amb la defensa d'una societat més justa i solidària, que faci front als importants desafiaments que estan tenint lloc a Europa amb l'anomenada crisi dels refugiats.

Finalment, pel que fa a l'agenda de reunions de treball del Consell, s'han organitzat 42 convocatòries dels grups de treball, permanents i plenaris, a les quals han assistit 704 persones, i s'han promogut quatre projectes o accions al llarg de l'any, amb 707 participants.

### 3. Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva

Aquest any 2016 s'ha celebrat el desè aniversari de l'Acord. A finals de l'any 2016, formaven part de l'Acord Ciutadà 652 organitzacions, entitats, col·legis professionals, universitats, empreses i institucions.

Es va decidir celebrar de forma separada l'Assemblea Anual de la Jornada Anual. Així, l'Assemblea Anual al Centre Artesà Tradicionàrius va ser l'espai on fer balanç de l'activitat impulsada per l'Acord Ciutadà durant l'any 2015, debatre i aprovar el full de ruta pel 2016-2017, aprovar els nous criteris d'organització interna de l'Acord i compartir, entre totes les organitzacions membres, els projectes estratègics de l'Acord.

La Jornada del 10è aniversari de l'Acord es va celebrar el 27 de setembre al Centre de Cultura Contemporània de Barcelona (CCB). A l'acte, en què van assistir 340 persones, es va commemorar el treball en xarxa i la seva visió innovadora en la coproducció de polítiques públiques en la inclusió social. La jornada va esdevenir un punt de trobada, reflexió, acció, posada en comú i celebració entre tots els actors que conformen i que han conformat l'Acord. L'acte va comptar amb la conferència de Saskia Sas-sen i Josep Ramoneda i la participació de representats polítics i d'entitats que han estat clau al llarg dels 10 anys de l'Acord.

Cal destacar també l'inici del procés de territorialització de l'Acord, amb la voluntat d'estendre noves formes de governança i coproducció als diferents territoris de la ciutat. S'ha iniciat el procés amb la territorialització en els districtes de l'Eix Besòs.

Pel que fa a l'activitat dels òrgans de l'Acord, el Consell de la Governança és l'òrgan de govern executiu i de gestió de l'Acord Ciutadà presidit per l'Ajuntament de Barcelona i s'ha reunit tres vegades durant l'any 2016. La Comissió d'Acció és l'espai estratègic i operatiu permanent de l'Acord i s'ha reunit en set ocasions.

La Taula de Coordinació de Xarxes, formada pels referents municipals de les xarxes d'acció, un/a representant d'una entitat de cada xarxa i un representant de la Comissió d'Acció s'ha reunit també en tres sessions.

#### • Xarxes d'acció

Són espais amb la voluntat de treballar conjuntament sobre un mateix eix i/o matèria i assolir millores en els respectius camps d'acció.

Les Xarxes són generadores d'activitats i de treball coordinat en xarxa, i són la força i el motor de l'Acord.

Estan integrades per entitats, organitzacions i institucions de la ciutat que comparteixen. A finals del 2016 hi ha nou xarxes d'acció actives:

- Xarxa d'Acollida i Acompanyament per a Persones Immigrants a Barcelona
- Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSELL)
- Xarxa de Centres Oberts d'Atenció a la Infància i l'Adolescència
- Xarxa de Drets dels Infants
- Xarxa pel Suport a les Famílies Cuidadores
- Xarxa d'Empreses NUST (Nous Usos Socials del Temps)
- Xarxa Barcelona Resilient
- Xarxa Barcelona per la Inserció Laboral de Persones amb Discapacitat
- Xarxa d'Habitatges d'Inclusió Social

#### • Projectes Tractor de l'Estratègia Compartida

L'Estratègia Compartida representa el full de ruta del qual es dota l'Acord Ciutadà, que compromet les institucions i entitats socials de la ciutat a treballar plegats.

Durant el 2016 s'han impulsat cinc Grups d'Impuls i Seguiment (GIS) d'aquests projectes tractors:

- Una economia més social que promou ocupació de qualitat, més benestar i solidaritat.
- Barcelona Garantia Social: garantir la cobertura de les necessitats essencials.
- Créixer a Barcelona: apoderament

de la infància en situació de vulnerabilitat en els àmbits social, educatiu i cultural.

– Barcelona Ciutadania activa i compromesa: apoderar les persones i incrementar el seu compromís social.

– Una ciutat amb més habitatge social.

#### • Comunicació de l'Acord

L'Acord Ciutadà disposa de pàgina web (<http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva>), un butlletí electrònic mensual, Twitter (@AcordCiutada) i Flickr. Consultar-los serveix per informar-se sobre temes clau, actes i activitats, projectes i experiències que promouen les diverses organitzacions i institucions membres en l'entorn de l'àmbit social, comunitari i d'inclusió que s'esdevenen a la ciutat.

#### • Actes i accions públiques de l'Acord

– Al gener es va dur a terme el taller d'intercanvi de la Xarxa NUST i la Xarxa d'Economia Social de Barcelona (XESB) sobre l'economia del bé comú aplicada a les organitzacions.

– Al febrer es va iniciar una nova etapa de participació en el marc de l'Acord per a tots aquells actors de la ciutat de l'àmbit de la discapacitat.

– A l'abril va tenir lloc la presentació de l'Estratègia Eix Besòs. L'acte, al qual van assistir unes 80 persones, va ser la primera trobada on es va poder treballar i comunicar el desplegament territorial de l'Acord.

– Aquest any, la Xarxa de Suport a les Famílies Cuidadores va disposar de quatre parades de roses solidàries a la plaça de Sant Jaume. Les parades van estar a disposició de quatre entitats de la Xarxa.

– La Jornada anual de la Xarxa NUST va commemorar el seu 10è aniversari.

– Al novembre, la Xarxa pel Suport a les Famílies Cuidadores i l'Acord Ciutadà van celebrar l'Àgora Ciutadana 2016 a la Sala Moragas del Born Centre de Cultura i Memòria. L'Àgora va tenir com a propòsit escoltar les persones cuidadores de la ciutat. Sota el lema *Avancem en el reconeixement de les persones cuidadores* es va dedicar a les dones i homes que cuiden i es fan càrrec d'un familiar amb una malaltia greu o terminal, una discapacitat, o que cuiden una persona que s'ha fet gran i no pot valdre's per ella mateixa.

– Al novembre, la XAPSLL i Càritas van organitzar una *flashmob* amb l'objectiu de fer visible la situació de les persones sense llar.

– La XAPSLL es va reunir amb la relatora de l'ONU per al dret a l'habitatge, Leilani Farha. Amb motiu de la visita, la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL) va presentar les seves iniciatives i es va entaular un diàleg al voltant de la visió del sensellarisme des d'una perspectiva global.

– El Consell de la Governança de l'Acord Ciutadà es posiciona sobre la població que busca refugi. En aquest document el Consell sol·licitava, entre d'altres, un canvi substancial en les polítiques macroeconòmiques de la Comissió Europea així com enfortir les polítiques de cooperació internacional, més solidaritat i sentit de la justícia per tal d'ampliar les quotes d'acolliment i que sigui escoltada la veu de la majoria de la ciutadania, que reclama més justícia i inversions socials.

– El Consell de Governança de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva va acordar per unanimitat comunicar el suport dels seus membres a la decisió de l'alcaldeessa de Barcelona sobre el tancament del CIE de Zona Franca, així com elaborar una declaració conjunta del seu posicionament.

#### • La projecció externa de l'Acord

– Al març es va presentar l'experiència de l'Acord als estudiants de tercer del grau de Treball Social de la Universitat de Barcelona. Durant les dues sessions es va comptar amb la XAPSELL, Càritas Diocesana de Barcelona, el Centre d'Acollida Assis, referent tècnic de l'Acord, i la Secretaria Tècnica.

– L'Acord Ciutadà i l'Estratègia Compartida es va presentar a la Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i a l'Adolescència.

– Presentació de l'Estratègia Compartida al V Congrés del Tercer Sector Social.

– La Comissió d'Acció de l'Acord va celebrar la proposta de col·laboració amb Betevé, i la voluntat de la cadena d'adherir-s'hi i participar en la projecció comunicativa de la feina de les xarxes i de l'Acord.

#### • Campanyes i projectes de col·laboració

– Espai web Col·labora amb les entitats de Barcelona! Durant l'any 2016, s'ha continuat treballant per millorar la gestió de la Borsa de Voluntariat per una Barcelona Inclusiva. Aquesta borsa permet que les entitats puguin donar a conèixer aquelles necessitats de voluntariat, o bé de col·laboració, que es requereixin en moments puntuals per a determinades activitats o iniciatives concretes, com per exemple per Nadal.

– L'Acord Ciutadà treballa amb el projecte Donation Room. Aquest projecte, que s'emmarca en el Mobile World Congress, té l'objectiu de donar part del seu equipament fet servir durant el Congrés (mobles, material d'oficina, equips informàtics, entre altres) a aquelles entitats interessades a recuperar materials i mobiliari per poder donar-los un retorn social.

#### 4. Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials

Durant l'any 2016 s'ha dissenyat el procés participatiu d'elaboració del nou Pla d'inclusió social de la ciutat. La nova Estratègia d'inclusió social i reducció de les desigualtats pretén aglutinar les actuacions d'inclusió social de tots els actors de la ciutat, i de totes les àrees municipals que disposen de projectes i accions que es relacionen amb la intervenció en l'àmbit de la inclusió social. Fixa un nou marc temporal de 10 anys (2017-2027), vol ser una estratègia de ciutat i no només de l'Ajuntament, i desplega una nova governança i coproducció de la inclusió social a la ciutat.

La nova Estratègia d'inclusió té per finalitat convertir-se en un marc estratègic comú que integri:

– Plans i programes de l'Àrea de Drets Socials.

– Actuacions a la ciutat dels actors i entitats socials de l'Acord Ciutadà, finançades amb fons propis o d'altres administracions diferents de l'Ajuntament.

– Actuacions d'altres àrees municipals clau en la inclusió social i la cohesió social i territorial: urbanisme, mobilitat, cultura, entre d'altres.

– Una visió específica dels territoris, a partir del Pla de barris i dels plans d'actuació dels districtes, amb especial èmfasi en la redistribució i la reducció de les desigualtats.

– L'acció reivindicativa dels moviments socials en defensa dels drets socials.

#### 5. Estratègia d'inclusió a l'Eix Besòs

L'Estratègia d'inclusió a l'Eix Besòs se situa en el marc de la territorialització de l'Acord Ciutadà i de la futura Estratègia d'inclusió social i de reducció

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

de les desigualtats socials de la ciutat (2017-2027), amb l'objectiu d'impulsar i enfortir la coproducció de projectes i programes tot articulant una governança relacional o de xarxes.

En aquest marc s'han dut a terme un conjunt d'activitats i projectes:

– Projecte de Plans d'ocupació municipal de 2016 en coproducció amb entitats (treball conjunt entre l'Àrea Drets Socials, Barcelona Activa, els districtes i les entitats). S'han iniciat els plans que tenen una durada de sis mesos i finalitzen al 2017.

L'objectiu d'aquests plans ha estat que persones aturades de la zona i en una situació de vulnerabilitat puguin estar actives cobrint feines associades a les intervencions que dugui a terme l'Ajuntament en col·laboració amb entitats socials que operen en aquests mateixos barris i que siguin d'interès compartit i comunitari. El treball conjunt amb Barcelona Activa ha permès anar donant forma als projectes d'aquesta primera edició i anar validant-los de manera gradual i progressiva.

**Taula 3.1.5.4. Estratègia d'Inclusió a l'Eix Besòs**  
Departament de Participació Social, 2016

Entitats col·laboradores de l'Eix Besòs	10
Persones participants en els plans	109
Projectes d'impacte comunitari	13

–Projecte Cabal Musical, de la Direcció de Serveis d'Estratègia i Innovació en col·laboració amb la Fundació Taller de Músics.

És una iniciativa d'innovació social per a la inclusió i cohesió social i la dinamització econòmica dels barris a partir de l'acompanyament i suport als seus talents musicals joves, que no tenen accés als recursos per donar sortida a

les seves inquietuds creatives, però que presenten un potencial per protagonitzar trajectòries d'èxit en la música professional. El projecte s'ha desenvolupat als districtes barcelonins de Nou Barris, Sant Andreu i Sant Martí. Però atès el seu èxit en les seves dues edicions (2014 i 2015) i la demanda creixent del territori, per a l'edició de 2016 s'ha ampliat el seu abast als municipis que formen part del Consorci del Besòs.

– Suport a projectes d'inclusió dels districtes de l'Eix Besòs en coproducció amb entitats

- Programa Annisa (dones paquistaneses)
- Projecte memòria oral
- Exposició fotogràfica vinculada a l'activitat d'un equip femení de criquet de Besòs Maresme
- Curs de formació en monitoratge infantil i juvenil i acompanyament per a la inserció adreçat prioritàriament a dones
- Campanya de promoció i ensinistrament per la creació de la colla de geganters del Besòs Maresme
- Estudi sobre expectatives dels joves de famílies immigrants
- Curs d'iniciació a tècnic d'esports a Baró de Viver i Bon Pastor
- Dinamització de l'Skate Parc de Baró de Viver

## ACTIVITATS RELLEVANTS

De les activitats realitzades al llarg del 2016, destaquem:

### • Consell Municipal de Benestar Social

De l'informe participatiu del CMBS corresponent a 2014-2015, i del conjunt de propostes i recomanacions presentades pel Consell, cal destacar les aportacions al projecte *Impulsem!*, un procés de reflexió i acció sobre els Centres de Serveis Socials, continuant amb l'interès del Consell per treballar els temes d'atenció social a la ciutat. Així com les aportacions vinculades al Pla de sense-



llarisme o les recomanacions sobre una política de rendes per garantir el dret d'infants i adolescents a un nivell de vida adequat; que van ser presentades a la Comissió de Plenari per la vicepresidenta del Consell.

#### • Consell Assessor de la Gent Gran

La celebració del 25è aniversari de la constitució del Consell, com l'oportunitat de fer visible un bon nombre de dones i d'homes grans que hi han treballat amb una forta implicació personal i col·lectiva amb la voluntat de promoure l'envelliment digne, actiu i saludable de les persones grans i construir una ciutat per a totes les edats. Així com el premi honorífic Fira Gran 2016, com a reconeixement de la seva tasca en favor de les persones grans al llarg dels seus 25 anys d'existència.

També el conjunt de processos oberts de participació de les persones grans promoguts pel Consell, iniciant un espai com el dels Fòrums de les Persones Grans, amb una voluntat de generar espais més enllà dels espais més institucionals.

#### • Acord ciutadà per una Barcelona Inclusiva

L'impuls dels cinc projectes tractor que aborden des de la coproducció alguns dels reptes més significatius per avançar en els drets socials a la ciutat.

L'inici del procés de territorialització de l'Acord, amb la voluntat d'estendre noves formes de governança i coproducció als diferents territoris de la ciutat. S'ha iniciat el procés amb la territorialització als districtes de l'Eix Besòs.

#### REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Els principals reptes per al 2017 del Departament de Participació Social en els diferents àmbits d'actuació són:

- Potenciar el paper de coproducció que

representa el CMSB en la definició de polítiques i programes estratègics per a l'Àrea de Drets Socials, com poden ser el projecte *Impulsem!*, el pla de sensellarisme, o les polítiques de renda.

- Presentar el nou premi del Consell Municipal de Benestar Social, en el marc del 25è aniversari de la seva creació.

- Aplicació del projecte normatiu de reglament de participació ciutadana als consells.

- Col·laborar amb la Direcció de Democràcia Activa, i en concret amb el Comitè Director, creat per Decret d'Alcaldia, i que té com a funció coordinar i seguir totes les actuacions municipals relacionades amb el programa, així com organitzar les secretaries dels òrgans consultius per compartir criteris.

- Promoure processos participatius oberts amb les persones grans, com els fòrums per a la gent gran, el projecte Sóc gran, i què, per desconstruir estereotips i prejudicis amb les persones grans.

- Impulsar un compromís d'acció a la ciutat per construir una ciutat més amigable amb les persones grans.

- Impulsar els projectes tractor de l'Estratègia Compartida que estan incidint en la capacitat de resposta conjunta a la ciutat davant de reptes com garantir el dret a l'alimentació o a la cobertura de necessitats essencials.

- Territorialitzar l'Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva a l'Eix Besòs, impulsant la creació de xarxes per a la inclusió als diferents territoris.

- Aprovar la nova Estratègia d'inclusió i de reducció de les desigualtats socials 2017-2027.

**Emília Pallàs Zenke**

Cap del Departament de Participació Social

**Taula 3.1.5.5. Indicadors de producció dels serveis<sup>1</sup>**  
Departament de Participació Social, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Consells i Òrgans de Participació Social<sup>2</sup></b>							
Persones assistents a activitats	6.520	7.563	10.186	9.415	11.260	8.051	23,48
Entitats membres	741	740	801	833	879	863	16,46
<b>Consell Municipal de Benestar Social</b>							
Persones assistents a activitats	1.210	1.305	1.522	1.373	961	981	-18,93
Entitats membres	149	129	149	142	150	154	3,36
<b>Consell Assessor de la Gent Gran</b>							
Persones assistents a activitats	1.595	1.881	929	2.051	1.337	1.411	-11,54
Entitats membres	60	59	59	59	57	57	-5,00
<b>Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (ACBI)</b>							
Persones assistents a activitats	2.291	3.245	5.587	4.718	6.425	5.659	147,01
Entitats membres	473	493	534	578	615	652	37,84

1. No s'hi inclouen els dos Consells Municipals (Poble Gitano i LGTBI) que han passat a dependre de l'Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència.

2. Els valors per a l'any 2016 han disminuït donat que no s'hi inclouen els dos Consells Municipals (Poble Gitano i LGTBI).



## 3.2.

## DEPARTAMENT D'ADMINISTRACIÓ I PERSONAL

## MISSIÓ

El Departament d'Administració i Personal té com a missió donar suport a la Gerència de Drets Socials i a les diverses direccions i departaments que en depenen, en matèria econòmica, pressupostària i de recursos humans, i impulsar la tramitació dels expedients de contingut econòmic, tant d'ingressos com de despeses, i en matèria de recursos humans.

## ENTORN

Durant l'any 2016, la qüestió d'entorn que ha influït més en la gestió del Departament d'Administració i Personal ha estat, entre d'altres:

- El nou acord de govern de maig de 2016 ha suposat l'aprovació d'una nova estructura municipal que ha significat la segona reestructuració de l'Àrea d'aquest mandat. Això ha comportat que alguns departaments i/o direccions de serveis hagin passat a dependre orgànicament d'altres gerències, malgrat que la gestió administrativa del seu pressupost ha seguit duent-se a terme des de la nostra Àrea.

## RECURSOS

En relació amb els recursos econòmics, el Departament d'Administració i Personal ha disposat de 231.418,07 euros en despesa corrent com es detalla a la taula 3.2.1. D'altra banda, al Departament hi han treballat 19 persones.

## ACTIVITAT

De les activitats del Departament d'Administració i Personal, destaquem les següents:

- La contractació electrònica.
- Les justificacions dels convenis d'ingressos.
- La justificació del conveni marc entre l'Ajuntament i la Generalitat de Catalunya en matèria d'acció social, així com el seguiment i tramitació del seu ingrés.
- La gestió dels expedients econòmics de la Gerència de Drets Socials. Seguiment del procés de tramitació de les factures de tercers per a l'acompliment dels terminis de pagament d'acord amb la Llei 15/2010 de mesures de lluita contra la morositat d'operacions comercials.
- La gestió, el seguiment i la justificació dels expedients relatius als allotjaments d'urgència per a persones en situació d'urgència social.
- La gestió i el seguiment dels ingressos de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) en concepte de subvencions a persones usuàries de residències i centres de dia.
- La tramitació de les quotes de les persones usuàries de centres residencials i centres de dia i d'altres preus públics.

121

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

**Taula 3.2.1. Liquidació del pressupost**  
Departament d'Administració i Personal, 2016

Capítol	€	%
Personal <sup>1</sup>	4.535.365,37	95,15
Béns i serveis	220.904,14	4,63
Transferències corrents	10.513,93	0,22
<b>Total</b>	<b>4.766.783,44</b>	<b>100,00</b>

Nota: 1. Inclou costos de personal que són del Departament.

**Àrea de Drets Socials****Memòria 2016**

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

- La conciliació i el seguiment administratiu dels habitatges amb serveis amb el Patronat Municipal de l'Habitatge (PMH).
- La tramitació de tot tipus d'expedients en matèria de recursos humans dins de les competències delegades a la Gerència de l'Àrea.

### **ACTUACIONS O ESDEVENIMENTS RELLEVANTS**

Durant aquest exercici destaquen els esdeveniments següents:

- El nou acord de govern ha suposat una nova reestructuració de la Gerència. S'ha procedit als traspàs d'una part de la Direcció de Serveis de Cicle de Vida, Feminismes i LGTBI i de la totalitat de la Direcció de Serveis d'Atenció i Acollida a Immigrants a la nova gerència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència.
- L'execució del 98,9% del pressupost definitiu aprovat el 2016.
- L'acompliment de les mesures de lluita contra la morositat, aconseguint que els terminis de pagament de les factures dels proveïdors hagi estat en l'àmbit de la nostra gerència de 32 dies de mitjana, termini que se situa a prop dels 30 dies que s'estimen per al global de l'organització municipal.
- La gestió administrativa dels acords per a l'activitat formativa amb alternança en el desenvolupament de la beca de formació (FP Dual) per al curs 2016-2017 amb la tramitació de sis expedients dels estudiants assignats a la gerència.
- L'increment del 11,41% de l'import d'ajuts per a allotjaments d'urgència, vist l'augment del nombre de persones usuàries. Aquest import ha estat tramitat mitjançant 11 expedients

ADOP-J i sis expedients en fase A genèrica.

- La repetició de la convocatòria d'Obres i Arranjaments a locals per a entitats juvenils i de lleure, amb un increments del 52% en les sol·licituds presentades, cosa que ha comportat un increment del 18% de les subvencions atorgades.

- La convocatòria Beques Estiu 2016 s'ha incrementat en un 40,19% de persones usuàries i un 38,14% de pressupost en relació amb el 2015.

- En relació amb la convocatòria general, arran dels traspassos anteriorment citats de les Direccions de Cicle de Vida, Feminismes i LGTBI i d'Atenció i Acollida a Immigrants, el nombre de sol·licituds tramitades ha tingut un decrement del 22%, en relació amb la convocatòria 2015.

- La conceptualització, tramitació i aprovació, conjuntament amb la gerència de recursos, de l'acord marc per a la gestió de la provisió d'establiments d'allotjament (hotels i pensions) de la ciutat i rodalies per cobrir les necessitats d'acolliment urgent i no ajornable de persones o famílies en risc d'exclusió social i vulnerabilitat.

- La definició i concreció, conjuntament amb els tècnics responsables del sistema SAP-ECOFIN i sota la coordinació del Departament de Planificació i Processos, dels continguts de l'edició 2016 de la píndola formativa «L'anàlisi pressupostària del programa SAP».

### **REPTES DE FUTUR PER AL 2017**

El Departament d'Administració i Personal es proposa els reptes següents per al proper exercici:

- Continuar donant suport al model de Serveis Socials implantat dins un marc d'eficiència pressupostària.

- Executar el Pressupost Municipal 2017 previst, amb un increment del 25,88% respecte al Pressupost inicial del 2016, tenint en compte les modificacions organitzatives a partir d'enguany.

- Tramitar la convocatòria general de subvencions 2017, durant el primer trimestre de l'any, simultàniament al tancament de l'exercici pressupostari de l'any 2016.

- Gestionar durant els períodes previs a les aprovacions dels acords marc corresponents, els ajuts per a allotjaments d'urgència ADOP-J.

- Tramitar l'expedient derivat de l'acord marc per a la gestió de la provisió d'establiments d'allotjament (hotels i pensions) de la ciutat de Barcelona, per a l'allotjament temporal i mantenició d'emergència de

persones que viuen en situació de sensellarisme (D. S. d'Intervenció Social) i per a les que puguin patir una situació d'urgència i emergència (D. S. d'Urgències i Emergències Socials), i inici de la gestió d'aquests ajuts amb aquesta nova forma de tramitació.

- Conceptualitzar i tramitar l'acord marc per a la gestió de la provisió d'establiments de centres residencials per a la gent gran de la ciutat i rodalies, i els corresponents contractes derivats.

- Gestionar els ingressos de les subvencions europees aprovades: URBACT I MICOME.

**María Nieves Arranz Gallego**

Cap del Departament d'Administració i Personal

123

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

**Taula 3.2.2. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament d'Administració i Personal, 2016

	2011 <sup>1</sup>	2012 <sup>2</sup>	2013 <sup>2</sup>	2014 <sup>2</sup>	2015	2016 <sup>3</sup>	% d'increment 2011-2016
<b>Administració</b>							
Expedients tramitats	2.735	1.959	2.189	1.707	1.819	1.697	-37,95
Factures gestionades / pagaments	7.642	5.428	6.147	6.714	6.733	5.680	-25,67
Bestretes / ADOP-J	1.581	958	1.173	2.351	2.119	1.782	12,71
Mini transferències	1.112	1.082	1.372	1.180	872	690	-37,95
Modificacions de crèdit	294	224	180	150	149	155	-47,28
<b>Personal</b>							
Total personal	330	266	270	268	249	260	-21,21
Gerència	-	11	10	17	3	2	-81,82
Direcció d'Habitatge	-	-	-	-	4	5	25,00
Direcció de Planificació i Innovació	-	-	-	-	67	75	11,94
Direcció d'Acció Social	-	-	-	-	143	154	7,69
Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran	-	-	-	-	-	18	-
Direcció de Serveis de Salut	-	-	-	-	4	6	50
Contractes d'interinitat (desembre)	73	59	59	64	62	78	6,85
Jubilacions	11	8	6	7	5	3	-72,73

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. Les dades corresponents al 2011 són un valor afegit, fruit de la fusió de l'Àrea d'Acció Social i Ciutadania i l'Àrea d'Educació, Cultura i Benestar.

2. Les dades 2012-2014 corresponen a la Gerència de Qualitat de Vida, Igualtat i Esports de l'anterior organització municipal.

3. La Direcció de Serveis de Cicle de Vida, Feminismes i LGTBI i la Direcció de Serveis d'Atenció i Acol·lida a Immigrants, no s'han sumat al total de personal, atès que van ser traspassades a la nova gerència de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència en data maig de 2016.

## 3.3.

## DEPARTAMENT D'INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS

## MISSIÓ

La missió del Departament d'Infraestructures i Equipaments és proposar, gestionar i executar els recursos assignats a la Gerència de Drets Socials, per tal d'efectuar les obres i tasques de manteniment i logística dels equipaments adscrits, i per planificar, desenvolupar i executar altres projectes que li siguin encomanats.

## ENTORN

Actualment el Departament d'Infraestructures i Equipaments és responsable de 234 edificis i equipaments, que suposen una superfície de manteniment de 100.710 m<sup>2</sup>. Dins d'un marc de contenció pressupostària, el manteniment i millora del patrimoni existent esdevé una peça clau de la gestió global dels serveis.

## RECURSOS

Pel que fa als recursos humans, el Departament d'Infraestructures i Equipaments compta amb sis persones.

El pressupost liquidat pel Departament per al 2016 es detalla a la taula 3.3.1.

**Taula 3.3.1. Liquidació del pressupost**

Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2016

Capítol	€	%
Béns i serveis	5.400.178,34	73,17
Transferències corrents	39.633,87	0,54
Inversions	1.940.860,78	26,30
<b>Total</b>	<b>7.380.672,99</b>	<b>100,00</b>

## ACTIVITAT

L'any 2016 ha estat marcat per l'execució de les actuacions següents:

- Finalització de la reforma integral de la Residència per a gent gran Francesc Layret i la Casa de Lactància.

- Finalització de la construcció del Centre de Serveis Socials (CSS) – Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) Camp d'en Grasset-Gràcia Nova (1a Fase).

- Construcció d'habitatges d'ocupació temporal de famílies Centre d'Allotjament Familiar Temporal del carrer Sant Pere més Baix, 88.

- Remodelació integral de la coberta dels apartaments tutelats per a la gent gran de l'edifici Pau Casals.

- Adequació a la normativa de la instal·lació elèctrica dels apartaments tutelats per a la gent gran de l'edifici Pau Casals.

- Reforma i adaptació segons la normativa vigent de cinc cambres sanitàries de la Residència per a gent gran Josep Miracle.

- Ampliació del vestidor d'homes del Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

- Millores d'adequació a la zona de lavabos del Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (CANE).

- Obres de millora del CSS Meridiana-Torre Baró-Vallbona.

- Obres d'adequació del local situat al carrer Maignon 15-17 i reubicació CSS Coll-Vallcarca.

- Obres de reforma dels lavabos de la primera planta del Centre d'Acollida Nocturna-CPA Sarrià.

- Adequació del Casal Lambda (Av. Marquès de l'Argentera, 22).

- Canvi d'ubicació i renovació integral de l'espai de cuina del Casal gent gran (CGG) Comerç.

- Millores en la climatització i seguretat de l'EAIA Raval.

125

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

## Àrea de Drets Socials

### Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

- Rehabilitació de l'edifici Ripoll 25. Fase 4.

- Adequació del local situat al carrer Consell de Cent 425 i trasllat del Programa Làbora.

- Millora d'aparells elevadors a la Residència per a la gent gran Fort Pienc.

- Millores de climatització a l'Equipament Integral Zona Franca i al Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (CANE).

- Obres de millora de la cuina del menjador social Paral·lel i pintura integral.

- Ampliació del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA).

- Adequació de l'EAIA Sant Andreu al nou emplaçament al passeig Torres i Bages 135-137 (pendent de trasllat).

- Obres de millora del paviment i de la cuina al menjador social Navas.

- Obres de millora al Centre Municipal d'Acolliment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM).

- Certificacions energètiques dels equipaments.

S'ha finalitzat la redacció dels projectes següents:

- Projecte executiu de reforma del menjador del servei d'Àpats en Companyia del CGG Comerç.

- Projecte d'adequació d'espais interiors i ventilació del Centre d'Informació i Assessorament Juvenil (CIAJ).

- Projecte de remodelació de les plantes segona i tercera del CSS Camp d'en Grassot i EAIA Gràcia. Segona Fase.

- Projecte executiu de la Residència

Parc del Guinardó. Segona Fase.

- Estudi d'ampliació del Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida (SARA).

- Projecte bàsic i d'execució de reforma interior per a restitució d'Apartaments tutelats per a gent gran Pau Casals, tercera planta.

- Projecte bàsic d'adequació interior del CSS Sant Andreu.

- Projecte de millora de les instal·lacions de ventilació del CANE.

- Projecte bàsic de rehabilitació integral de la masia Can Girona.

Enguany s'ha procedit al manteniment incidental i preventiu de 234 edificis i locals.

### REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Pel que fa a les perspectives d'actuacions per a l'exercici 2017, cal destacar:

Nous equipaments i posada en marxa:

- Institut Infància i Adolescència (plaça de la Vila de Gràcia, 6).

- Finalització d'obres al CSS Camp d'en Grassot i EAIA Gràcia. Trasllet EAIA i projecte Radar.

- Finalització de les obres de reforma de l'edifici al carrer Ripoll, 25.

Obres en equipaments:

- Rehabilitació integral Apartaments tutelats per a gent gran Pau Casals.

- Obres de millores al CSS Besòs, CSS Carmel, CSS Guineueta-Verdum-Prosperitat i CSS Franja Besòs.

- Adequació i millora dels espais de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD).

- Obres a la masia de Can Girona (segons estudi patologies BIMSA).
- Obres de millora a les residències per a gent gran Parc del Guinardó, Josep Miracle i Fort Pienc.
- Redacció del projecte executiu i inici de les actuacions al Centre de Recursos de Lesbianes, Gais, Transsexuals, Bisexuals i Intersexuals (LGTBI), al carrer Comte Borrell 20-22.
- Redacció del projecte Porta Trinitat per al nou CSS i PIAD Sant Andreu.
- Redacció del projecte Centre d'Atenció Integral de La Marina.
- Nou equipament per a l'Àrea de Drets Socials a l'avinguda Marquès de l'Argentera, 22.
- Millores al Centre Municipal d'Acol·liment d'Urgència per Violència Masclista (CMAU-VM).
- Obres de millora al SAIER Paral·lel i al SAIER Fonthonrada.
- Redacció del projecte bàsic i executiu i obres d'adequació al nou Pla funcional de l'oficina de prestacions de l'IMSS.
- Obres de millora a la Residència carrer Ogassa.
- Obres de remodelació al Centre d'Acol·liment Nocturn d'Emergències (CANE).

#### Altres actuacions:

- Obres de millora en pisos d'acollida.
- Obres de millora dels menjadors socials Navas i Paral·lel.
- Projecte de millores i adequació per a equipaments de dona.
- Estudi de l'estat actual dels PIADS.

- Projecte de viabilitat i millores d'equipaments per a persones vulnerables CPA Sarrià i Equipament integral Zona Franca.

- Millora contínua dels CSS i dels equipaments d'atenció a les persones vulnerables.

- Recerca d'habitatge social de compra o lloguer.

- Estudi de localització de nous edificis i locals per a equipaments de l'Àrea de Drets Socials.

- Adaptació i equipament de nous pisos d'inclusió.

- Estudi de l'ocupació dels Centres de Serveis Socials.

- Adequació dels nous centres d'Àpats en Companyia per a gent gran i millora dels actuals.

- Auditories dels centres de l'Àrea per conèixer l'estat real de conservació i crear un pla de millores.

- Redacció-tramitació del Pla Especial Can Girona

#### Oscar Marín Fraile

Cap del Departament d'Infraestructures i Equipaments

127

#### Àrea de Drets Socials

##### Memòria 2016

Direcció de Planificació i Innovació

**Taula 3.3.2. Indicadors de producció dels serveis**

Departament d'Infraestructures i Equipaments, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Manteniment, operatives i petites obres de millora</b>							
Edificis i equipaments	-	-	199	215	216	234	17,59
Superfície d'equipaments per manteniment (m <sup>2</sup> )	-	-	57.404	77.436	89.176	100.710	75,44
<b>Inversió</b>							
Projectes	-	-	12	9	7	9	-25,00
Obres iniciades	-	-	10	7	12	19	90,00
Obres finalitzades	-	-	2	13	17	17	-

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.



### 3.4.

## DEPARTAMENT DE SERVEIS JURÍDICS

### MISSIÓ

La missió del Departament de Serveis Jurídics és donar suport i assessorament jurídic als òrgans de govern, consultius, directius i operatius de la Gerència en els diferents vessants de la seva actuació, la tramitació d'expedients i altres tasques expressament delegades per la Secretaria General de la corporació.

La cap del departament és, a la vegada, la secretària jurídica delegada de l'Àrea de Drets Socials.

### ENTORN

L'any 2016 la principal novetat que ha impactat en l'àmbit dels Serveis Jurídics és l'aplicació directa de la Directiva 2014/24/UE de contractació i el Decret Llei 3/2016 de mesures urgents en matèria de contractació pública. Això, a nivell jurídic i de gestió administrativa, s'ha traduït en la necessitat d'efectuar les adaptacions jurídiques pertinents, augmentant els tràmits de publicitat en la contractació, tant d'anuncis en diaris oficials com en la Plataforma de contractació de la Generalitat de Catalunya, a la qual s'ha adherit aquest any 2016, i mantenint, en tot cas, les tramitacions corresponents respectant els calendaris i els volums de gestió habituals. Així mateix, també ha tingut impacte l'entrada en vigor de les Llei 39/2015 de procediment administratiu comú de les administracions públiques i 40/2014 de règim jurídic del sector públic, adaptant tots els procediments i documents a la nova normativa, així com a la Llei de Transparència.

### RECURSOS

A finals de l'any 2016, el Departament de Serveis Jurídics es compon de la cap del departament, tres assessors jurídics, dos tècnics superiors en Dret i dos integrants de l'equip administratiu i de gestió d'expedients de contractació, convenis i subvencions.

### ACTIVITAT

L'any 2016, el Departament de Serveis Jurídics ha tramitat 25 expedients oberts, 11 expedients negociats, 50 modificacions/pròrroques/altres expedients contractuals, 109 convenis, vuit premis, 27 inicis d'expedients informatius relatius a pobresa energètica, quatre expedients en l'àmbit d'habitatge i 30 expedients més (informes, notes, protocols, etc.). A tot això, a més, cal afegir tota la contractació menor.

Cal destacar que també:

- S'ha licitat la contractació del Servei de Teleassistència essent rellevant per la seva transcendència social i econòmica en un moment de canvi i incerteses legislatives.
- S'ha col·laborat en la realització de l'auditoria interna en l'àmbit de la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD), posant de manifest les mancances i els desconeixements en la matèria i donant suport a les unitats per tal d'afrontar les no conformitats detectades.
- S'han continuat assumint les tasques addicionals de la Secretaria del Consorci Institut d'Infància i Adolescència i s'ha assumit també temporalment la Secretaria delegada de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), així com assessoraments jurídics més especialitzats.

### REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Per al proper any tenim la previsió de:

- Continuar intensificant les tasques en relació amb el compliment de la LOPD, atès que hi ha molts aspectes que cal millorar, especialment en relació amb la seva aplicació pràctica i real.
- Implementar les recomanacions de la *Guia de Contractació Responsable*.

129

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

- Millorar les eines de gestió per estandaritzar processos i agilitzar procediments.

- Aprofundir en el coneixement jurídic de tot l'àmbit competencial de l'Àrea, que és ampli, divers, complex i, en aquests moments incert, tenint en compte que les modificacions legislatives en l'àmbit de la contractació i dels serveis socials implicaran canvis en els models de gestió dels serveis que caldrà estudiar i analitzar detingudament per adaptar-se a la nova realitat.

- Donar suport en els aspectes jurídics per implementar la Llei 24/2015 de pobresa energètica.

- Regular l'atorgament d'ajuts socials.

**Núria Gilabert i Busquets**  
Cap del Departament de Serveis  
Jurídics

130

## Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Planificació  
i Innovació

**Taula 3.4.1. Indicadors de producció dels serveis**  
Departament de Serveis Jurídics, 2016

	2011	2012	2013	2014 <sup>1</sup>	2015	2016	% d'increment 2011-2016 <sup>2</sup>
Convenis de col·laboració (sense despesa i convenis marcs)	-	-	-	18	17	18	0,00
Convenis amb despesa	-	-	-	117	132	87	-25,64
Subvencions extraordinàries	-	-	-	15	10	16	6,67
Convenis d'ingrés	-	-	-	3	3	3	0,00
Convenis de pràctiques	-	-	-	5	9	14	180,00
Contractes negociats	-	27	33	43	19	16	-40,74
Contractes oberts	-	29	21	20	39	32	10,34
Pròrrogues	-	-	-	21	30	35	66,67
Revisió de preus	-	-	-	9	4	18	100,00
Modificació de contractes	-	-	-	6	7	11	83,33
Homologats	-	-	-	1	1	1	0,00
Premis	-	-	8	10	8	8	0,00
Altres	-	-	-	14	43	49	250,00

Notes: 1. L'any 2014 es van canviar els indicadors d'aquesta taula.

2. Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

## 4. DIRECCIÓ DE SERVEIS DE SALUT

## 4. DIRECCIÓ DE SERVEIS DE SALUT

Un altre dels canvis organitzatius a l'Àrea de Drets Socials durant aquest any ha estat la creació de la Direcció de Serveis de Salut, a la qual s'adscriu el Departament de Salut ja existent. El canvi respon a la voluntat del govern municipal de reforçar les polítiques municipals de salut, el paper proactiu de l'Ajuntament en la governança del sistema sanitari i de salut pública, i la visió de la salut com a element i argument a tenir present transversalment en l'acció municipal.

Així doncs, la Direcció coordina directament la relació institucional i l'aportació als òrgans de govern de les entitats de salut participades com són el Consorci Sanitari de Barcelona, l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), l'Institut de Prestacions d'Assistència Mèdica al Personal Municipal (PAMEM), el Consorci MAR Parc de Salut de Barcelona i la Fundació de Gestió de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau. En aquesta línia destacarien com a actuacions del 2016 l'impuls en el Consorci Sanitari de Barcelona del Pla de Salut de Barcelona ciutat 2016-2020, la signatura del nou Conveni 2016-23 amb la Generalitat per a la millora d'equipaments sanitaris i l'abordatge de mesures per fer front a la privatització de la provisió sanitària. També l'increment d'aportacions municipals a l'Agència de Salut Pública de Barcelona per ampliar les intervencions de salut comunitària en el marc de Barcelona Salut als Barris, reforçar el control de plagues urbanes i impulsar l'Observatori d'Impactes en Salut. Com a principal repte per a l'any 2017, destaca la integració dels 8.000 mutualistes PAMEM a la cobertura general del Servei Català de la Salut i la transformació de l'entitat creant nous serveis que abordin les desigualtats en salut; a l'hora que s'impulsa des del grup motor l'Estratègia d'inclusió i reducció de les desigualtats socials 2017-2027 de la ciutat.

Al mateix temps, el Departament de Salut continua dinamitzant les activitats del gran ventall d'entitats de l'àmbit de la salut de la ciutat, amb 25 convenis,

122 subvencions i el suport i col·laboració en múltiples activitats de sensibilització i promoció de la salut, i reforça el seu paper d'impulsor de processos de coproducció de polítiques de salut en col·laboració amb les àrees municipals, els districtes, les entitats i la ciutadania. L'aprovació del primer Pla de Salut Mental de Barcelona, amb un ampli procés de coproducció amb institucions, entitats i persones afectades, és segurament la principal fita del 2016, i a l'hora el seu desplegament fins a l'any 2022 constitueix un important repte de futur. El 2016 també ha significat l'organització de l'Àgora Ciutadana dedicada a les persones cuidadores, i començar processos de coproducció que caldrà dur a terme el 2017 com són l'Estratègia compartida pel suport a les persones i/o famílies que cuiden persones malaltes a Barcelona, el Programa de suport a persones amb síndromes de sensibilització central, o la reorientació i impuls del Consell Assessor de Salut Laboral.

**Davide Malmusi**  
Director de Serveis de Salut

## 4.1.

### DEPARTAMENT DE SALUT

#### MISSIÓ

El Departament de Salut té com a missió contribuir al desenvolupament de polítiques públiques per mantenir i millorar la salut de la població amb el compromís de millorar els serveis d'atenció sanitària de la ciutat, el desplegament de la participació ciutadana, estendre el concepte de salut a totes les polítiques i garantir la presència de l'Ajuntament en els diferents estaments de salut de la ciutat. Les funcions del Departament de Salut són: impulsar, dirigir, coordinar i controlar les polítiques d'equitat en matèria de salut; liderar la coordinació amb el Consorci Sanitari de Barcelona en la planificació i la gestió dels serveis sanitaris de la ciutat; definir els criteris per a la planificació dels serveis en l'àmbit de la salut, i impulsar i coordinar l'actuació multisectorial de l'Ajuntament per reduir les desigualtats en salut.

#### ENTORN

Durant l'any 2016 es consolida la reorientació de les polítiques de salut a través de l'elaboració del Programa d'Actuació Municipal (PAM) cap a:

- Garantir una sanitat pública universal, equitativa i de qualitat.
- Reduir les desigualtats socials en salut.
- Millorar la salut mental de la ciutadania i la prevenció, l'atenció i la reinserció en l'àmbit de les addiccions.
- Millorar la participació efectiva i ac-

ció coordinada de la societat civil per a la salut de la població.

- Promoure la salut sexual i reproductiva de la població, i defensar els drets sexuals i reproductius de les dones i les persones LGTBI.

#### RECURSOS

El pressupost executat del Departament es detalla a la taula 4.1.1:

De la gestió dels centres i serveis de salut pública de la ciutat se n'encarrega l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB), que rep des de la Direcció la part de finançament estipulada en el conveni vigent amb la Generalitat. Durant l'any 2016 ha rebut aportacions extraordinàries del pressupost municipal de caràcter finalista per al desplegament i ampliació de programes coherents amb la nova orientació del PAM. A més, la participació de l'Ajuntament en els òrgans de govern del Consorci Sanitari de Barcelona (CSSB) també garanteix el seguiment de les decisions sobre les polítiques sanitàries generals que cal desenvolupar a la ciutat.

Cal destacar també les aportacions extraordinàries realitzades per fer front a les responsabilitats patrimonials de l'Ajuntament envers l'Institut de Prestacions d'Assistència Mèdica al Personal Municipal (PAMEM) i en virtut de l'acord amb la Generalitat per restituir la solvència econòmica a l'entitat.

Pel que fa als recursos humans el Departament ha comptat amb la cap i amb quatre tècniques durant tot l'any.

133

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Serveis  
de Salut

**Taula 4.1.1. Liquidació del pressupost**  
Departament de Salut, 2016

Capítol	€	%
Béns i serveis	321.019,30	0,90
Transferències corrents	35.346.330,88	98,78
Transferències de capital	115.000,00	0,32
<b>Total</b>	<b>35.782.350,18</b>	<b>100,00</b>

## ACTIVITAT

### 1. Fomentar i vetllar per la salut de les persones

S'ha presentat l'*Informe de Salut de Barcelona 2015*, elaborat per l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB).

L'*Informe de Salut* presenta els determinants de la salut, l'estat de salut i la desigualtat en salut als barris de Barcelona i constitueix a dia d'avui una eina bàsica de monitoratge i de disseny de polítiques de promoció de la salut. En aquesta edició s'ha consolidat i sistematitzat l'anàlisi de les desigualtats territorials en salut i s'ha posat especial èmfasi en la situació de la qualitat de l'aire i els efectes dels contaminants atmosfèrics en la salut.

Aquest informe ha estat presentat als consells de salut dels districtes i als grups de Salut i Drogodependències del Consell Municipal de Benestar Social.

Seguint la línia de fer entenedora la informació de salut que arriba a la ciutadania, s'elabora conjuntament amb l'Associació Lectura Fàcil, una versió d'aquest informe comprensible per a les persones no expertes en temes sanitaris, que serà distribuït a tots els àmbits participatius.

S'ha continuat impulsant i reforçant la participació, tant en els consells de salut dels districtes, com en els grups de Salut i Drogodependències del Consell Municipal de Benestar Social, des d'una òptica vinculada a les prioritats de salut de la ciutat assenyalades en l'informe.

S'ha donat un nou impuls als consells de salut dels districtes perquè tinguin una orientació més participativa. S'han concebut com un espai de rendiment de comptes, on es debaten aspectes que preocupen especialment els veïns, i on es presenten i debaten qüestions de salut del districte.

Amb el Consorci Sanitari de Barcelona s'han treballat els criteris bàsics per a la constitució de comissions de centre als Equips d'Atenció Primària, i que respon també a una demanda assenyalada des de fa temps als consells de salut de districte.

S'ha continuat treballant en el projecte La salut en xarxa, i en concret en l'adequació de l'eina de base per al registre i mapificació dels actius de salut comunitària de la ciutat. S'ha treballat també amb el Consorci Sanitari i l'Agència de Salut Pública en el marc del programa COMSALUT, per tal que el mapa d'actius estigui present a totes les consultes dels professionals de l'atenció primària de salut i pugui ser un instrument de suport per als programes comunitaris de salut, així com per a la recomanació social.

S'han identificat en aquesta fase 1.365 programes i accions que es desenvolupen als districtes per a la millora de la salut des de l'àmbit comunitari de la ciutadania, dutes a terme entre les institucions (sanitàries, socials...) i les entitats ciutadanes.

En el marc de la Xarxa pel Suport a les Famílies Cuidadores s'ha de destacar el procés de reflexió sobre els criteris organitzatius que ha finalitzat al llarg aquest any després d'un procés participatiu i amb l'aprovació consensuada sobre el nou model. La voluntat que ha acompanyat aquesta reflexió ha estat la d'obrir-se a més entitats, tot vetllant perquè aquesta obertura no posi en risc el funcionament de la Xarxa, la seva operativitat i la cohesió que existeix.

Aquest procés s'ha concretat en l'acollida i incorporació a la Xarxa de les primeres entitats, la Fundació Esclerosi Múltiple i la Fundació Pasqual Maragall.

També s'ha desenvolupat la primera consulta ciutadana amb el nom I tu, com estàs?, per conèixer millor la realitat de les persones cuidadores. Aquesta inicia-

tiva ha tingut un doble propòsit: contribuir al reconeixement de les persones que cuiden i escoltar-les i preguntar com els afecta el fet de cuidar en la seva vida (en relació amb l'àmbit laboral, econòmic, familiar...).

Aquesta consulta s'ha concretat en les accions següents:

- Trobades amb persones cuidadores (se n'han realitzat 14 a tota la ciutat) amb la col·laboració de diferents entitats i organitzacions de la Xarxa (entitats, Centres de Serveis Socials, Centres d'Atenció Primària de salut...). La Xarxa també ha organitzat trobades per arribar a persones que són cuidadores però que no estan vinculades a entitats o serveis de suport (espais de festa major a l'Eixample i la Barceloneta...).
- L'enquesta *I tu, com estàs?* és la primera enquesta ciutadana adreçada a les persones que cuiden familiars malalts i/o amb dependència. Té l'objectiu de millorar la comprensió sobre l'abast d'aquesta realitat i sobre les necessitats i les dificultats que les persones que cuiden han d'afrontar en la seva tasca quotidiana. Està plantejada com una eina de coneixement perquè aquestes persones puguin rebre el reconeixement que mereixen i el suport que necessiten. A finals del 2016 es van enquestar 189 persones. Al llarg del primer semestre del 2017 es continuarà difonent per ampliar la participació.

La informació obtinguda fruit d'aquestes accions se sistematitzarà i serà la base per dissenyar i articular una estratègia de ciutat per a les persones que cuiden persones malaltes i/o dependents.

En aquest context de reconeixement a les persones cuidadores destaquem la celebració d'un acte públic de ciutat organitzat conjuntament amb l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva i la Xarxa, l'Àgora Ciutadana, celebrada al mes

de novembre amb la assistència de 165 persones.

L'Àgora va permetre conèixer de primera mà les experiències i les dificultats que experimenten les persones cuidadores en la seva vida professional, familiar i social. A través de la presència de l'alcaldessa i d'autoritats municipals, es va explicar la voluntat i el compromís de l'Ajuntament per avançar en el reconeixement i en el suport a les persones cuidadores que cuiden familiars malalts i/o dependents i es va presentar el procés d'elaboració d'una estratègia de ciutat per avançar en aquest reconeixement.

Un dels objectius principals de la Xarxa és donar a conèixer a la ciutadania, i apropar les famílies, les entitats de suport, els serveis i a les organitzacions que ofereixen serveis per afrontar aquesta situació. Amb aquest propòsit el dia de Sant Jordi, l'Ajuntament va posar a disposició de diferents entitats de la Xarxa, el pati central de l'edifici de la plaça Sant Jaume.

L'Estratègia Compartida de Salut Sexual i Reproductiva de Barcelona, dissenyada conjuntament amb la participació de diferents agents institucionals i comunitaris, es fonamenta en les múltiples aliances entre aquests agents per impulsar la protecció, el respecte i la garantia dels drets sexuals i reproductius. Té el seu origen en la Mesura de Govern per a la promoció de la salut sexual i reproductiva de juliol del 2014. L'Estratègia s'ha consolidat amb el desenvolupament d'un mapa d'actius que permetrà sistematitzar les accions i projectes relatius a la salut sexual i reproductiva de Barcelona. També s'ha acordat recollir un sistema d'indicadors. Així mateix s'han desenvolupat les línies d'actuació definides a la Mesura amb el treball dels diferents grups segons l'àmbit: de les infeccions de transmissió sexual (ITS), comunitari i familiar, educatiu, d'atenció integral i de l'avortament. Aquests grups han treballat sobre sistemes d'avaluació



## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Serveis  
de Salut

comuns, models de bones pràctiques i noves accions compartides.

També s'ha realitzat una nova proposta organitzativa: la Xarxa de l'Estratègia, com a espai obert a totes les entitats que treballen en l'àmbit de l'Estratègia.

En col·laboració amb la Regidoria de Feminismes i LGTBI, des de l'Estratègia de Salut Sexual i Reproductiva hem preparat una sessió de formació interna sobre intersexualitat i, com a resultat d'aquesta sessió, s'inclourà en els Plans de Formació dels professionals del Sistema de Salut.

Des de l'Estratègia, s'ha donat suport i s'ha treballat en la definició de continguts per a l'elaboració d'una websèrie: Sexis. Es tracta d'un documental interactiu concebut per a Internet sobre la sexualitat en edat adolescent, també serà un consultori en línia sobre sexualitat per a joves i una plataforma digital de materials i recursos vinculats a l'educació sexual.

S'ha presentat l'Estratègia en el Fòrum de les ONG de la Comission on the Status of Women (CSW60)-ONU Dones, i a l'Intergrup parlamentari de població, desenvolupament i salut reproductiva del Parlament de Catalunya.

El 16 de desembre de 2015 es va aprovar una Declaració Institucional per a l'elaboració del Programa de Suport Específic a persones afectades de Síndromes de Sensibilització Central (SSC). Amb aquest objectiu es crea una taula on es treballa, de manera conjunta entre l'Ajuntament i les entitats d'afectats/des de la ciutat de Barcelona, en un document base per a la realització del programa. La taula ha acordat regir-se per una sèrie de principis rectoris: treball per a la ciutadania; promoció i participació; transversalitat; treball en xarxa i cooperatiu, i visió constructiva.

S'ha elaborat el Pla de salut mental de Barcelona 2016-2022, la primera estra-

tègia de la qual es dota el govern de la ciutat per abordar directament polítiques de millora de la salut mental. Una estratègia compartida amb la ciutat per propiciar un marc on tingui cabuda la prevenció, la promoció i l'atenció de la salut mental.

El procés d'elaboració del Pla es va basar en una metodologia de treball compartit, en el qual van participar els diferents àmbits i grups polítics del consistori, les institucions, les entitats del sector i les organitzacions proveïdores de serveis de salut mental de la ciutat.

En primer lloc es va constituir la Taula de salut mental/Grup Promotor, que es va reunir en dues ocasions al llarg del 2016 amb l'objectiu principal de col·laborar en l'elaboració del Pla.

El 20 de juliol es va presentar el Pla en una jornada adreçada a totes les entitats i institucions de Barcelona implicades directament o transversalment amb la salut mental de la ciutadania. El Pla va ser aprovat al Ple municipal al setembre.

Posteriorment a la presentació del Pla, els objectius de treball s'han centrat en la planificació del seu impuls i seguiment, elaborant una proposta organitzativa per a la seva governança. Per una banda, s'ha constituït una comissió de seguiment, que tindrà la funció de comissió permanent i que realitzarà les tasques de seguiment i dinàmica del Pla. Per altra banda, s'ha iniciat el seguiment del grau de cobertura de les línies d'acció per part dels diferents responsables de cadascuna d'elles. Alhora, s'impulsaran taules de salut mental als districtes i grups de treball i xarxes d'acció, que es posaran en marxa l'any vinent.

Per millorar la participació i la relació amb les entitats de la ciutat que treballen en l'àmbit de la salut, s'ha sistematitzat la informació relativa a les entitats de salut de la ciutat amb les quals es col·labora a diferents nivells; actualment es tenen registrades 566 entitats



i institucions de l'àmbit de la salut amb les quals es té relació.

Amb les entitats es treballa en funció de les prioritats de salut assenyalades en *l'Informe de Salut*, segons les necessitats de sensibilització de la ciutadania i en programes d'orientació de promoció de la salut. Així doncs, durant aquest any s'ha treballat en més de 85 activitats directes amb entitats de salut, fent assessorament d'activitats, difusió de campanyes, i accions en xarxa amb altres entitats del sector.

S'han institucionalitzat les campanyes de sensibilització amb motiu dels dies internacionals del càncer de mama, de la diabetis i la sida, amb l'organització de diferents actes de caire institucional i amb la il·luminació de la façana de l'Ajuntament. També s'ha facilitat la cerca d'espais, instal·lació de carpes, o d'altres elements a la via pública amb motiu de la Col·lecta contra el càncer, el Dia Mundial de l'Hepatitis, el Dia Internacional dels Supervivents al Suïcidi, Jornada de conscienciació de l'ictus, Jornada de donació de sang...

S'ha continuat donant suport a les entitats que presten assistència i treballen a l'entorn de la sida i el VIH i a la campanya institucional que s'organitza cada any al voltant del Dia Internacional de la Sida. S'ha donat suport a la Fundació Lluita contra la Sida en el 20è aniversari de l'entitat.

Com cada any, s'ha celebrat la Marató de donació de sang al gener, dates en què el banc de sang registra nivells baixos de recursos i per segon any, coincidint amb la Diada de Sant Jordi, s'ha celebrat una campanya de donació de sang a les biblioteques de Barcelona.

S'han seguit difonent els actes i accions que les entitats de salut realitzen a la ciutat.

Una altra línia és el suport de projectes mitjançant les subvencions. Aquest any,

s'han valorat 203 projectes, dels quals se n'han subvencionat 122, que es poden englobar en els àmbits temàtics següents: Suport a les persones que cuiden familiars malalts i /o dependents; Promoció de la salut sexual i reproductiva; Les desigualtats en salut; Salut mental; Promoció de la salut, prevenció, atenció i reinserció en el camp de les drogodependències; Promoció de la salut i prevenció en el camp de les malalties cròniques i/o emergents. Conjuntament suposen un total de 270.000 euros.

S'han signat 25 convenis de col·laboració per un import de 407.031,96 euros, amb les diferents entitats en l'àmbit del suport a les famílies amb Alzheimer, càncer, salut mental, i s'ha reforçat la feina de *counseling* i acompanyament que realitzen les entitats que treballen amb persones que conviu amb el VIH, promoció de la salut sexual i reproductiva en l'àmbit joves, entre d'altres.

S'ha presentat un informe sobre l'externalització i privatització dels serveis sanitaris del sistema públic a la ciutat, a conseqüència del qual s'ha constituït una comissió de treball amb el Consorci Sanitari de Barcelona i CatSalut, que ha començat a definir línies d'acció i mesures concretes per al reforç de la provisió pública de serveis sanitaris i de la qualitat i transparència de la sanitat de cobertura pública de la ciutat.

## 2. Garantir la protecció de la salut pública com a autoritat sanitària

L'ASPB treballa per garantir l'oferta a la ciutadania d'uns serveis de salut pública de referència en el control dels riscos derivats de l'aire, l'aigua, els aliments, i altres vectors de transmissió de malalties.

En aquest sentit, aquest any s'ha fet una aportació extraordinària a l'Agència per dimensionar el programa de control de múrids (rates) als nous requeriments normatius europeus respecte a l'impacte ambiental dels mètodes de control, i

137

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Serveis  
de Salut

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Direcció  
de Serveis  
de Salut

s'ha prioritzat el treball per documentar i sensibilitzar sobre la contaminació de l'aire a la ciutat i el seu impacte en salut.

### 3. La salut present en totes les polítiques

S'ha seguit treballant per introduir els diferents programes i plans en la perspectiva de la salut. El Departament s'ha incorporat a les noves taules o Comissions Municipals de Treball Intersectorial contra la Feminització de la Pobresa i de la Precarietat, d'Economia de les Cures, de Consum Responsable o contra la Contaminació de l'Aire.

S'ha treballat conjuntament amb el Pla de Barris en la fase diagnòstica per tal d'articular una estratègia compartida i reforçar les actuacions de salut en aquelles zones prioritzades per desigualtats socials de salut.

Durant aquest any des del Comissionat de Salut s'ha començat a promoure i a impulsar una nova etapa per contribuir a la millora de la salut laboral de tota la ciutadania i, per això, un dels primers passos en aquest sentit ha estat la renovació i ampliació de la composició del Consell Assessor de Salut Laboral. Aquesta concepció suposa definir un marc conceptual des d'un vessant ampli de la salut laboral; aquest és el repte que s'ha iniciat i amb què es continuarà treballant el proper any.

També en l'àmbit de la salut laboral, la convocatòria del Premi Ignasi Fina de Salut Laboral ha tingut ressò i s'hi han presentat 13 candidatures de diferents sectors (entitats, empreses, agents socials...). El nou canvi de perspectiva implica un nou enfocament de les properes convocatòries del premi.

S'ha seguit impulsant el Programa Ajuntament Organització Promotora de la Salut. En aquest sentit, es fan dos projectes: Escales actives retolades amb missatges saludables, fins a arribar a 41 escales de diferents dependències mu-

nicipals; i *Office* saludable, del qual també s'ha ampliat el nombre d'adhesions, i ja són 34 els que actualment compten amb cartelleres i estovalles amb missatges saludables. Actualment, s'està procedint a l'ampliació i revisió de la retolació de les escales, així com a l'ampliació de cartels i estovalles dels *offices*.

La taula entre Departament de Salut (Generalitat) i l'Ajuntament de Barcelona, amb la participació de tots els actors implicats, i els que s'hi han incorporat darrerament: el Consorci Sanitari de Barcelona, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, el Departament de Treball, Afers Socials i Família i el Departament de Presidència, ambdós de la Generalitat de Catalunya. Aquesta taula té les funcions de planificar, prioritzar, avaluar i afavorir la continuïtat dels diferents projectes a implementar.

Entre altres projectes, destaca el d'interconnexió entre la història clínica sanitària i la història social que està en fase de connexió i pendent de comprovar-ne el funcionament per estendre'l als altres centres.

Es continua impulsant el programa Pla de retorn a casa, per a persones que han patit un ictus i que després de l'atenció hospitalària necessiten una atenció social a casa. Aquest programa pilot ha implicat elaborar protocols i circuits específics, i està completant les fases d'implementació i avaluació.

S'ha seguit ampliant el programa Baixem al carrer, que lluita contra la soledat i l'aïllament de les persones grans malaltes que troben barreres arquitectòniques a l'hora de sortir de casa o pateixen una situació d'aïllament social a causa de dificultats de mobilitat dins del barri. La detecció dels casos es fa des dels recursos (serveis i entitats) que estan en contacte amb la població potencialment diana en el programa. Per tant, hi tenen un paper important els recursos socials o sanitaris que accedeixen als domicilis.

Aquest any 2016, el programa s'ha dut a terme als següents barris de la ciutat: Ciutat Meridiana, Torre Baró, Vallbona, la Guineueta, Baró de Viver, la Ribera, el Born, Santa Caterina, el Raval, Besòs Maresme, Nova Esquerra de l'Eixample i Bon Pastor.

#### 4. Barcelona, un referent en serveis de salut, recerca i innovació

Barcelona, un referent en serveis de salut, recerca i innovació, es consolida com a capital de congressos relacionats amb les ciències de la salut. Més del 30% dels congressos i jornades que es fan a la ciutat són d'aquesta temàtica.

S'ha signat un nou conveni per donar suport a les activitats de l'Institut de Salut Global, com a referent mundial de recerca i innovació en salut amb seu a Barcelona i que contribueix en les polítiques de salut de la ciutat com les de qualitat de l'aire.

#### ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELEVANTS

De les actuacions realitzades al llarg del 2016, destaquen:

- El Pla de salut mental de Barcelona 2016-2022. La primera estratègia de la qual es dota el govern de la ciutat i en coproducció amb institucions, entitats i persones afectades per propiciar un marc on tingui cabuda la prevenció, la promoció i l'atenció de la salut mental.

L'organització de l'acte Àgora Ciutadana, dedicada a les persones cuidadores, i la primera consulta ciutadana amb el nom d'I tu, com estàs?, per conèixer millor la realitat de les persones cuidadores.

La influència en la planificació sanitària de la ciutat, amb l'impuls en el Consorci Sanitari de Barcelona del Pla de Salut de Barcelona ciutat 2016-2020, de la signatura del nou Conveni 2016-23 amb la Generalitat de millora d'equipaments

sanitaris, o de l'abordatge de mesures davant de la privatització de la provisió sanitària, entre altres.

#### REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Els principals reptes per al 2017 són:

- Integrar els mutualistes PAMEM a la cobertura general del Servei Català de la Salut i transformació de l'entitat creant nous serveis que abordin les desigualtats en salut.
- Participar en el grup motor de l'Estratègia d'Inclusió i Reducció de Desigualtats Socials.
- Elaborar l'estratègia compartida pel suport a les persones i/o famílies que cuiden persones malaltes a Barcelona.
- Elaborar una nova proposta del marc conceptual i de la seva missió, així com impulsar el funcionament del Consell Assessor de Salut Laboral (CASL).
- Avançar en l'aplicació del Pla de Salut mental.

#### Pilar Solanes Salse

Cap del Departament de Salut

139

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Direcció  
de Serveis  
de Salut



## 5. HABITATGE

## 5. GERÈNCIA D'HABITATGE

Amb l'objectiu de garantir la funció social de l'habitatge i avançar en la construcció d'un servei públic d'habitatge, el Plenari del Consell Municipal de l'Ajuntament de Barcelona ha treballat el Pla pel Dret a l'Habitatge 2016-2025 que s'aprovarà definitivament el gener del 2017.

El Pla assenyala set grans reptes, alguns de vinculats amb problemàtiques actuals com la dificultat per fer front al pagament del lloguer, la substitució d'habitatges habituals per altres usos com ara habitatges d'ús turístic, o la necessitat d'incrementar el parc públic d'habitatges. Altres reptes, en canvi, tenen a veure amb nous fenòmens com el creixent envelliment de la població.

El Pla defineix quatre grans eixos d'actuació:

- Prevenir i atendre l'emergència habitacional. Garantir el bon ús de l'habitatge.
- Ampliar el nombre de pisos assequibles.
- Rehabilitar el parc existent.

Amb aquest objectiu es treballa des d'àmbits com són l'atenció i acompanyament a persones en risc de desnonament, la mobilització d'habitatges cap al lloguer assequible, l'augment dels ajuts al pagament del lloguer, la construcció de pisos de lloguer públic, la rehabilitació socialment proactiva i ecològicament eficient i l'impuls de noves formes d'accés i gestió de l'habitatge de protecció oficial com les cooperatives de cohabitatge en cessió d'ús.

Malgrat que el salt quantitatiu serà més visible al llarg del 2017, cal apuntar que en l'exercici del 2016 la despesa s'ha multiplicat. Durant el 2016 s'ha invertit en polítiques d'habitatge un total de 80,7 milions d'euros per fer efectiu el dret a l'habitatge digne a la ciutat, xifra que ha suposat més del 30% respecte del 2015.

Aquesta memòria, en definitiva, engloba els principals resultats obtinguts al llarg del primer any de vigència de les noves polítiques d'habitatge a la ciutat.

**Francisco Javier Burón Cuadrado**  
Gerent d'Habitatge

## **6. ORGANISMES AUTÒNOMS**

**6.1. ADSCRITS**

**6.2. CONSORCIATS**

## 6.1.1. INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

### MISSIÓ

L'Institut Municipal de Serveis Socials (IMSSB) té com a missió impulsar, organitzar i coordinar internament i externament el procés de prestació dels serveis socials bàsics de responsabilitat municipal adreçats a la ciutadania, i fer-ho amb uns paràmetres de qualitat i equitat que contribueixin a garantir el benestar de totes les persones que viuen i conviuen a la ciutat.

### ENTORN

La situació general de crisi econòmica continua comportant l'augment de les situacions individuals i familiars de vulnerabilitat social, cosa que ha fet incrementar la demanda de serveis socials a la ciutat, tant pel que fa a la xarxa municipal com a les entitats que treballen amb persones amb necessitat de recursos i prestacions socials.

L'esforç que des de l'Ajuntament s'està fent en l'habilitació de nous recursos i en la concertació amb les entitats socials de referència està pal·liant de manera important una situació que ja fa més de nou anys que dura.

Cal esmentar també que els serveis socials s'estan convertint en el darrer recurs de qualsevol àmbit que no té resposta per a determinades demandes

dels ciutadans, així com en una eina per certificar les capacitats econòmiques dels ciutadans per tal d'accedir a determinades ajudes o beneficis públics.

### RECURSOS

Pel que fa als recursos econòmics, la taula 6.1.1.1 mostra la liquidació del pressupost del 2016.

Les taules 6.1.1.2 i 6.1.1.3 detallen l'estructura del personal de l'Institut Municipal de Serveis Socials i dels Centres de Serveis Socials respectivament.

### ACTIVITAT

#### 1. Centres de Serveis Socials

Des dels Centres de Serveis Socials (CSS) s'atén la ciutadania per donar respostes orientades a cobrir les necessitats bàsiques o per assolir els objectius que es plantegen a les persones amb problemàtiques, especialment aquelles que presenten falta d'integració o d'autonomia, i es treballa per enfortir les seves xarxes socials i relacionals.

Durant l'any 2016 s'han atès 77.737 persones en els CSS, que han generat un volum de 192.824 atencions directes i que inclouen les actuacions realitzades pel Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP).

**Taula 6.1.1.1. Liquidació del pressupost**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Capítols de despesa	€	%
Personal	33.884.222,94	23,09
Béns i serveis	75.444.029,86	51,42
Transferències corrents	37.395.922,61	25,49
<b>Total</b>	<b>146.724.175,41</b>	<b>100,00</b>
Fonts de finançament		
Ajuntament	145.959.887,69	99,52
Altres fonts <sup>1</sup>	701.245,52	0,48
<b>Total</b>	<b>146.661.133,21</b>	<b>100,00</b>

1. Altres fonts: preus públics del Servei d'Atenció Domiciliària (SAD) i del Servei d'Àpats en Companyia, interessos bancaris, cànons i rendiments de les empreses adjudicatàries del SAD.

Nota: Hi ha hagut també una aportació de Romanent de Tresoreria de 3.436.205,24 euros



**Taula 6.1.1.2. Recursos humans**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

	Directius/ves/ Comandaments	Tècnics/ques	Administratius/ves i auxiliars	Total 2016	Mitjana d'edat	% dones
Gerència	1	1	0	2	50,50	50,00
Direcció Executiva de Planificació, Gestió Recursos i Avaluació	1	1	1	3	54,30	66,66
Departament de Gestió Econòmica i Sistemes d'Informació	1	0	9	10	50,00	70,00
Departament de Recursos Humans	1	2	6	9	50,70	88,89
Direcció de Serveis Socials Bàsics Territorials	1	0	1	2	47,50	100,00
Directors/es territorials	9	0	0	9	51,67	66,66
Departament de Serveis Socials Bàsics	1	15	0	16	45,90	81,25
Equip volant	0	6	3	9	39,60	88,89
Centres de Serveis Socials	40	444	80	564	44,50	86,99
<b>Total IMSSB</b>	<b>55</b>	<b>469</b>	<b>100</b>	<b>624</b>	<b>45,11</b>	<b>86,16</b>
Mitjana d'edat	49,20	43,58	48,26	45,11		
Percentatge de dones	73,21	89,71	78,26	86,16		

**Taula 6.1.1.3. Personal dels Centres de Serveis Socials per perfil professional**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Districte	Directors/res	Psicòlegs/logues	Educadors/res	Treballadors/res socials	UGA <sup>1</sup>	Total
Ciutat Vella	5	5	12	36	10	68
Eixample	6	5	9	45	12	77
Sants-Montjuïc	4	4	14	38	8	68
Les Corts	2	1	3	12	4	22
Sarrià-Sant Gervasi	2	1	5	15	4	27
Gràcia	3	2	6	23	6	40
Horta-Guinardó	5	4	12	34	10	65
Nou Barris	5	4	18	37	10	74
Sant Andreu	3	3	10	24	6	46
Sant Martí	5	4	15	43	10	77
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>104</b>	<b>307</b>	<b>80</b>	<b>564</b>

1. Unitat de Gestió Administrativa (UGA).

La tendència dels darrers anys ha estat un augment progressiu de les persones ateses, amb un increment del 4,71% respecte al 2015, i del 0,45% pel que fa a les unitats d'atenció (Taula 6.1.1.4).

**Taula 6.1.1.4. Persones ateses i atencions als Centres de Serveis Socials (CSS)**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

	2015	2016	% d'increment
Persones ateses	74.237	77.737	4,71
Unitats d'atenció <sup>1</sup>	191.956	192.824	0,45

1. Aquestes dades inclouen les actuacions realitzades pel Servei d'Atenció a la Dependència (SADEP).

També cal esmentar que s'aprecia un fort impacte qualitatiu de les situacions ateses, motivat per un augment considerable de la diversitat i complexitat de les tipologies i situacions de les persones que han entrat en el sistema d'atenció.

**Taula 6.1.1.5. Servei d'Atenció Domiciliària**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

	2015	2016	% d'increment
Persones usuàries ateses durant tot l'any <sup>1</sup>	20.534	21.810	6,21
Hores de SAD	3.644.846	3.921.882	7,60
Import econòmic (€)	53.063.426,30	65.542.687,71	23,52

1. Comprèn les persones ateses amb algun servei d'atenció personal, de neteja i àpats a domicili.

**Taula 6.1.1.6. Servei d'Àpats Socials**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Àpats en Companyia	2015	2016	% d'increment
Menjadors	29	29	0,00
Places ofertes (màximes)	1.119	1.158	3,49
Persones usuàries	1.540	1.510	-1,95
Àpats (o menús) servits	244.943	251.185	2,55
Àpats a Domicili	2015	2016	% d'increment
Persones usuàries	1.654	1.911	15,54
Àpats (o menús) servits	465.490	537.202	15,41

## 2. Servei d'Atenció Domiciliària (SAD)

El SAD és el conjunt de serveis que ofereixen suport a les persones al seu domicili, per tal que mantinguin o millorin la qualitat de vida en el seu entorn habitual.

### • Servei d'Atenció Personal

El servei inclou les tasques realitzades pels treballadors i treballadores al domicili de la persona usuària (neteja, atenció personal...). El Servei d'Atenció Personal ha experimentat un lleuger creixement l'any 2016, fet que segueix la tendència dels darrers anys. (Taula 6.1.1.5).

## 3. Servei d'Àpats Socials: Servei d'Àpats en Companyia i Servei d'Àpats a Domicili

El Servei d'Àpats Socials és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària per a persones en situació de vulnerabilitat o persones grans en situació de fragilitat. Atén simultàniament la necessitat de gaudir d'una alimentació equilibrada i d'un espai relacional acollidor. Aquest servei facilita els vincles d'amistat (en el cas del Servei d'Àpats en Companyia) i de connexió amb la comunitat. El servei inclou el Servei d'Àpats en Companyia i el Servei d'Àpats a Domicili.

Els àpats se serveixen al domicili de la persona beneficiària en el cas dels Àpats a Domicili i als menjadors habilitats expressament en el cas de la modalitat d'Àpats en Companyia.

El 2016 s'han ofert 1.158 places, repartides en 29 punts de prestació del Servei d'Àpats en Companyia. Pel que fa al Servei d'Àpats a Domicili, s'han servit 537.202 menús. Pel que fa al nombre de persones ateses ha estat de 1.911. (Taula 6.1.1.6).

## 4. Elaboració de Programes Individuals d'Atenció (PIA)

La Llei 39/2006, de promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones

en Situació de Dependència (LAPAD), estableix com a instrument de procediment i reconeixement de la situació de dependència i les prestacions o serveis corresponents els Programes Individuals d'Atenció (PIA) que elaboren els professionals dels Serveis Socials Bàsics. (Taula 6.1.1.7).

## 5. Ajuts econòmics d'inclusió

Són prestacions econòmiques destinades a la cobertura de necessitats bàsiques, que es concedeixen a persones i/o famílies en situació de vulnerabilitat econòmica puntual o que es troben en situacions de pobresa i/o exclusió social. S'hi inclouen tant les prestacions de serveis com les econòmiques.

L'impacte de la crisi econòmica s'ha fet notar en els ajuts econòmics d'inclusió. Aquest any s'han incrementat tant el nombre d'ajuts, un 11% respecte a l'any passat, com les partides econòmiques, que per a l'any 2016 ha estat de 7.993.716,70 euros (Taules 6.1.1.8 i 6.1.1.9).

L'any 2013 es va crear la Targeta Mone-der Barcelona Solidària, que va suposar un nou instrument per canalitzar els ajuts d'alimentació. Les persones usuà-

**Taula 6.1.1.7. PIA inicials finalitzats en el període 2008-2016**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Any	PIA inicials finalitzats*	% d'increment
2008	8.529	-
2009	8.863	3,92
2010	14.366	62,09
2011	10.680	-25,66
2012	13.662	27,92
2013	7.873	-42,37
2014	3.704	-52,95
2015	4.190	13,12
2016	5.207	24,27

\* Inclouen els PIA elaborats per l'Ajuntament i el Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN).

ries veuen com l'ajut és més ràpid, digne i a més ofereix descomptes en diversos establiments comercials de la ciutat.

S'ha d'assenyalar, però, que els diversos conceptes d'ajuts econòmics a famílies són vasos comunicants; per exemple, l'ajut en despeses d'habitatge fa que les famílies puguin destinar recursos propis a alimentació i a altres necessitats.

L'Ajuntament de Barcelona va aprovar el desembre del 2014 un Pla de Rescat Social que preveu un seguiment de la situació de vulnerabilitat a la ciutat i una avaluació del programa d'ajuts a infants en situació de pobresa.

En aquest sentit, l'any 2015 es va incorporar al pressupost de l'Institut Mu-

147

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes autònoms

**Taula 6.1.1.8. Ajuts econòmics d'inclusió per districtes**

Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Districtes	2015		2016		% d'increment dels imports
	Nombre d'ajuts	€	Nombre d'ajuts	€	
Ciutat Vella	5.137	986.031,45	6.039	1.332.861,69	35,17
Eixample	2.372	551.474,61	2.617	642.240,55	16,46
Sants-Montjuïc	2.392	565.510,81	2.801	638.867,23	12,97
Les Corts	724	152.357,19	859	181.245,27	18,96
Sarrià-Sant Gervasi	912	183.338,25	1.143	261.919,78	42,86
Gràcia	2.014	393.783,61	2.218	436.754,92	10,91
Horta-Guinardó	6.134	1.350.816,54	6.534	1.497.434,01	10,85
Nou Barris	7.404	1.403.419,43	6.673	1.323.098,34	-5,72
Sant Andreu	2.599	582.928,34	2.410	482.154,39	-17,29
Sant Martí	4.687	1.054.038,17	5.378	1.197.140,52	13,58
<b>Barcelona</b>	<b>34.375</b>	<b>7.223.698,40</b>	<b>36.672</b>	<b>7.993.716,70</b>	<b>10,66</b>

**Taula 6.1.1.9. Ajuts econòmics d'inclusió per conceptes**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Conceptes	2015 Nombre d'ajuts	€	2016 Nombre d'ajuts	€	% d'increment dels imports
Alimentació	7.900	1.235.852,54	10.698	1.695.274,29	37,17
Roba i higiene personal	269	17.918,77	1.141	24.190,71	35,00
Transport	2.570	156.887,98	2.859	170.008,02	8,36
Salut	2.302	383.498,41	2.394	407.395,66	6,23
Habitatge, allotjament	5.464	2.681.618,56	6.360	3.194.127,35	19,11
Habitatge, manteniment	7.332	1.454.729,89	6.159	1.390.258,52	-4,43
Escolars	6.126	957.371,06	4.368	710.802,15	-25,75
Lleure	1.706	247.779,23	1.856	293.098,38	18,29
Inserció laboral	178	31.906,44	181	29.893,54	-6,31
Altres / Generals	528	56.135,52	656	78.668,08	40,14
<b>Total</b>	<b>34.375</b>	<b>7.223.698,40</b>	<b>36.672</b>	<b>7.993.716,70</b>	<b>10,66</b>

nicipal de Serveis Socials (IMSSB) una partida destinada a dotar les famílies de Barcelona amb fills menors de 16 anys en situació de vulnerabilitat d'un recurs econòmic per cobrir les necessitats bàsiques –ajut anomenat Fons d'Infància–, que es va repetir l'any 2016. Es van concedir 19.336 ajuts, per un import de 22.476.370 euros. L'objecte de l'ajut Fons d'Infància és atorgar 100 euros al mes per infant i/o adolescent menor de 16 anys (fins a un màxim de 1.200 euros per fill/a).

Al darrer trimestre de l'any, es va aprovar una nova dotació del fons extraordinari

per a famílies monoparentals en situació de vulnerabilitat que haguessin estat beneficiàries del fons d'infància. L'import d'aquest suport complementari al fons 0-16 va ser d'un màxim 250 euros mensuals (per tres mesos) en funció del nivell d'ingressos anuals familiars sense comptar-hi la renda infantil. Així mateix, es va aprovar un ajut extraordinari per a dones que cobren la pensió no contributiva (PNC) i que viuen soles a la ciutat de Barcelona. L'import d'aquest suport complementari a la PNC va ser d'un màxim 150 euros mensuals (per tres mesos) en funció del nivell d'ingressos anuals i de l'edat.

**Taula 6.1.1.10. Ajuts econòmics d'inclusió Targeta Barcelona Solidària**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Nombre d'ajuts	Ajuts	2015 Import (€)	Ajuts	2016 Import (€)	% d'increment dels imports
Targeta Barcelona entre les persones usuàries del Programa <sup>1</sup>	4.827,00	808.396,01	4.833,00	805.133,68	-0,40
Beneficiaris-Targetes d'alimentació Infància 0-16	11.059,00	10.966.373,18	19.336,00	22.476.370,00	104,96
Targetes d'ajut monoparental	-	-	1.038,00	709.950,00	-
Targetes ajut dones PNC	-	-	60,00	25.800,00	-

1. Els imports gestionats a través de la targeta pel concepte alimentació estan inclosos dins dels ajuts econòmics d'inclusió social. Dades a 14 de febrer de 2016.

## 6. Projectes grupals, comunitaris i coordinació institucional

Una part important de la tasca que duen a terme els CSS consisteix en el desenvolupament de projectes grupals, comunitaris i de coordinació institucional, d'acord amb el caràcter polivalent, comunitari i preventiu que preveu la Llei 12/2007, de Serveis Socials.

Durant l'any 2016, s'ha continuat impulsant el desenvolupament de projectes d'acord amb les línies d'actuació marcadades en els plans d'actuació social territorial de cada districte i emmarcats en els mateixos programes d'acció social dels CSS.

En relació amb els projectes grupals i/o comunitaris, el nombre d'intervencions fetes ha estat de 240 a tota la ciutat. Pel que fa a les accions de coordinació institucional, cal destacar projectes generalitzats a escala de ciutat, com les comissions socials als centres educatius, les comissions d'absentisme de cada districte, els circuits territorials Barcelona contra la Violència vers les Dones, els circuits de maltractament infantil i altres espais de treball. (Taula 6.1.1.11).

## 7. Pobresa energètica

La incapacitat de mantenir una llar amb unes condicions adequades i de satisfer els serveis d'energia i aigua per a les necessitats bàsiques dels seus membres (pobresa energètica) és una variable de la pobresa i/o vulnerabilitat en general d'una part de la població.

Les causes que generen aquesta precarietat energètica són diverses: ingressos insuficients de les persones, qualitat insuficient de l'habitatge, preus alts de l'energia i de l'aigua, etc.

Les conseqüències en el benestar són també diverses: talls dels subministraments efectuats per les companyies distribuïdores, i per tant, risc d'endeu-

**Taula 6.1.1.11. Projectes grupals i comunitaris**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

	Projectes comunitaris	% distribució	Projectes grupals	% distribució
Ciutat Vella	1	1,96	14	7,41
Eixample	7	13,73	22	11,64
Sants-Montjuïc	7	13,73	31	16,40
Les Corts	5	9,80	10	5,29
Sarrià-Sant Gervasi	2	3,92	10	5,29
Gràcia	4	7,84	21	11,11
Horta-Guinardó	3	5,88	15	7,94
Nou Barris	16	31,37	26	13,76
Sant Andreu	2	3,92	16	8,47
Sant Martí	4	7,84	24	12,70
<b>Barcelona</b>	<b>51</b>	<b>100,00</b>	<b>189</b>	<b>100,00</b>

tament, impacte sobre la salut física i mental de les persones, especialment de la gent gran, deteriorament dels edificis, etc.

En aquest sentit, des de l'any 2012 s'inclou dins els ajuts econòmics d'inclusió el concepte de pobresa energètica (ajuts de subministraments a la llar).

L'Institut Municipal de Serveis Socials i Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS) van signar el 30 de desembre de 2015 un conveni marc de col·laboració amb l'objectiu de combatre la pobresa energètica a la ciutat de Barcelona i millorar la qualificació professional de les persones del Programa Làbora –especialment d'aquelles persones amb formació i experiència en l'àmbit de la construcció–, així com la posada en marxa d'un servei d'auditoria energètica dirigit a les llars de Barcelona en situació de pobresa energètica. Amb la prova pilot es van posar en marxa cinc Punts d'Atenció a la Pobresa Energètica (PAPE). Es van auditar 3.100 llars i 100 persones van formar part del Pla d'Ocupació. L'aportació de l'IMSSB a aquest conveni va ser de dos milions d'euros (que corresponen al 80% del cost total del projecte). El 20% restant (500.000 euros) va anar a càrrec d'ECAS.

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms**Taula 6.1.1.12. Ajuts per pobresa energètica<sup>1</sup>**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Ajuts econòmics	2015	2016 <sup>2</sup>	% d'increment
Nombre d'ajuts	5.062	4.425	-12,58
Imports (€)	778.342,31	671.278,17	-13,76

1. S'inclouen en aquest concepte els ajuts de subministraments a la llar.

2. El 2016 s'aplica la Llei 24/2015 que evita el tall de subministrament només notificant que la persona és vulnerable.

Al llarg del 2016 es posa en marxa la licitació per al concurs del contracte del Servei de detecció i reducció de la pobresa energètica i la millora de l'eficiència energètica de les llars de persones vulnerables dels Serveis Socials Bàsics de l'Ajuntament de Barcelona per un import de 4.450.380 euros per un període de 24 mesos.

L'objectiu d'aquest contracte és combatre la situació de pobresa energètica, garantir els drets que contempla la legislació vigent pel que fa a l'accés als subministraments bàsics, i millorar l'eficiència de les llars de la ciutat de Barcelona, especialment de les més vulnerables. Així mateix, l'assoliment d'aquest objectiu general també permet promou-

re la inserció ocupacional de persones amb especial dificultat d'accés al mercat laboral que formaran part del personal d'aquest projecte.

**ESDEVENIMENTS RELLEVANTS**

Les accions desenvolupades més rellevants han estat les següents:

- Al llarg del 2016 s'han engegat els projectes que es detallen a la taula 6.1.1.13.
- Durant el 2016 s'han dut a terme un total de 42 convenis amb diferents entitats del tercer sector, per un import total de 6.206.673,29 euros (taula 6.1.1.14), xifra que representa un decrement del 8,96% respecte a l'any anterior.

**Taula 6.1.1.13. Nous projectes iniciats**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

Projecte	Tipus millora	Resultat
Targeta Barcelona Solidària d'alimentació infantil 0-16:  • ajuts monoparentals  • ajudes a dones perceptores de Pensions No Contributives de la Seguretat Social (PNC)	Es continua desenvolupant el projecte durant l'any 2016 (setembre 2013).	19.336 ajuts atorgats per un import 22.476.370 €. 1.038 ajuts atorgats a famílies per un import de 709.950 €.  60 ajuts atorgats per un import de 25.800 €.
Pobresa energètica	Es continua desenvolupant el projecte durant l'any 2016 (2014).	Millora de l'atenció a persones vulnerables en matèria de subministraments d'energia i aigua.  Pla d'Ocupació de 100 persones en tasques d'agents energètics i intervenció a 3.100 llars de la ciutat.
Projecte Làbora	Es continua desenvolupant el programa durant l'any 2016 (desembre 2014).	8.278 persones ateses, de les quals 1.613 han estat inserides al mercat laboral amb 1.967 contractes.
Projecte Impulsem	Desenvolupament del programa durant l'any 2016.	Procés de participació dels actors implicats en les polítiques socials de l'Ajuntament per definir un pla de millora a l'atenció social.

Entitat	Objecte	Euros
DENTISTAS SOBRE RUEDAS	Ajuts d'assistència odontològica per a persones en situació de pobresa i en risc d'exclusió.	0,00
FUNDACIÓ ANGELINA MACIÀ	Ajuts d'assistència odontològica per a persones en situació de pobresa i en risc d'exclusió.	16.000,00
PATRONAT SOCIAL ESCOLAR OBRERES	Punt de distribució d'aliments Sagrada Família, Fort Pienc i Dreta de l'Eixample.	24.000,00
SANT JOAN DE DÉU	Contribució al finançament de les despeses de la cessió de l'espai de que l'entitat disposa al carrer Creu de Molers, 21 per realitzar el servei d'Àpats en Companyia.	15.490,00
FUNDACIÓ CATALUNYA-LA PEDRERA	Millorar de la qualitat de vida de persones que comencen a tenir algun problema de memòria i/o malalties pròpies del procés d'envelliment.	0,00
FUNDACIÓ FUTUR	Inserció sociolaboral i establiment de criteris i projectes de col·laboració dins la Xarxa d'Inserció Laboral de Barcelona, per tal de fer més eficaç l'atenció a aquells sectors de població de la ciutat que tenen més necessitats socials.	20.767,80
PLATAFORMA D'ENTITATS DE ROQUETES	Cobertura personalitzada a les situacions particulars dels joves de Nou Barris en matèria de formació i inserció laboral.	34.880,00
CREU ROJA ANNEX 1	Accions amb voluntariat de tipus individual i/o grupal de suport a les persones ateses als Serveis Socials Bàsics i persones amb algun tipus de discapacitat, així com recolzament en determinats actes en què és necessari una presència de voluntariat.	248.313,05
CREU ROJA ANNEX 4	Promoció, difusió i implantació del Servei de Localitzador Personal (LOPE).	50.701,10
CREU ROJA ANNEX 5	Regulació del desenvolupament del projecte d'ajuts puntuals i temporals per a famílies en risc d'exclusió social Kits de suport social.	110.000,00
FUNDACIÓ BCN FORMACIÓ PROFESSIONAL (PQPI)	Minimització dels efectes de l'atur col·lectiu de joves amb fracàs escolar.	300.000,00
CONSORCI D'EDUCACIÓ DE BARCELONA	Minimització dels efectes de l'atur col·lectiu de joves amb fracàs escolar.	250.736,00
AVI	Adaptació funcional de la llar a persones grans amb dependència i/o discapacitat.	500.000,00
FUNDACIÓ FÀTIMA	Gestió del servei Espai Maternal Fàtima per dotar les mares amb fills menors de 3 anys al seu càrrec d'un espai per a la seva atenció i millora integral de la qualitat de vida.	19.410,00
ECAS/FEICAT/CREU ROJA	Millora de la taxa d'ocupació de les persones en risc d'exclusió social a la ciutat.	2.880.000,00
IGOP. INSTITUT DE GOVERN I POLÍTiques PÚBLIQUES. UAB.	Elaboració de documents, tutories, formació en relació amb l'acció comunitària.	74.562,84
UNIVERSITAT BARCELONA	Recerca i elaboració d'un estudi sobre la seguretat alimentària des d'un enfocament global i no reduccionista de les necessitats, a Barcelona.	8.000,00
CREU ROJA RADARS	Implementació del Programa de voluntariat pel suport a la gent gran que viu sola al conjunt de la ciutat, destinat a fer que les persones grans que viuen soles o acompanyades de persones més grans de 65 anys puguin continuar a la seva llar amb la complicitat del seu entorn. La prioritat és reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social de la gent gran.	47.222,00
CÀRITAS ANNEX 1	Atenció a immigrants en situació de vulnerabilitat.	292.948,80
ENGRUNES	Inserció sociolaboral i establiment de criteris i projectes de col·laboració dins la Xarxa d'Inserció Laboral de Barcelona, per tal de fer més eficaç l'atenció a aquells sectors de població de la ciutat que tenen més necessitats socials.	20.767,80
SURT	Inserció laboral de dones de col·lectius d'alta vulnerabilitat que volen incorporar-se al mercat laboral i de dones de col·lectius específics amb especials dificultats, concretament dones gitanes i dones amb risc d'exclusió social.	10.300,00
FORMACIÓ I TREBALL - ANNEX 1	Programa d'entregues socials-PES (roba, mobiliari) i inserció laboral.	300.000,00
FORMACIÓ I TREBALL - ANNEX 2	Formació i inserció laboral.	10.500,00
FORMACIÓ I TREBALL - ANNEX 3	Oferta de mobiliari i equips bàsics per a la cura dels nadons i dels infants amb algun tipus de discapacitat.	87.000,00



Entitat	Objecte	Euros
FORMACIÓ I TREBALL - ANNEX 4	Donació a les famílies en risc d'exclusió social joguines que són un element educatiu i de desenvolupament creatiu per als infants.	30.000,00
ARED	Inserció sociolaboral i establiment de criteris i projectes de col·laboració dins la Xarxa d'Inserció Laboral de Barcelona, per fer més eficaç l'atenció a aquells sectors de població de la ciutat que tenen més necessitats socials.	96.000,00
EXIT	Inserció sociolaboral de joves.	48.784,38
ACCIÓ SOLIDÀRIA CONTRA L'ATUR	Coordinació de l'acció de totes dues institucions en el camp de la inserció sociolaboral i establiment de criteris i projectes de col·laboració dins la Xarxa d'Inserció Laboral de Barcelona, per tal de fer més eficaç l'atenció a aquells sectors de població de la ciutat que tenen més necessitats socials.	20.767,80
ADSIS	Coordinació de l'acció de totes dues institucions en el camp de la intervenció socioeducativa a partir de la identificació i anàlisi de les problemàtiques i necessitats d'adolescents i joves detectades al territori, aportant elements de millora a la pràctica socioeducativa gestionada des dels Centres de Serveis Socials.	64.000,00
PARRÒQUIA DE SANT ANDREU DE PALOMAR	Contribució al finançament de les despeses derivades del repartiment d'aliments a persones i/o col·lectius en situació de pobresa i/o exclusió social a Barcelona.	7.000,00
BANCS DELS ALIMENTS	Coordinació de l'acció de totes dues institucions en el camp de la distribució d'aliments provinents d'excedents alimentaris d'empreses i/o del fons d'excedents alimentaris de la Unió Europea a entitats d'iniciativa social que els distribueixen a persones i/o col·lectius en situació de pobresa i/o exclusió a la ciutat de Barcelona i província.	150.000,00
PARRÒQUIA DE SANT SEBASTIÀ	Coordinació de l'acció de totes dues institucions en el camp de la distribució d'aliments provinents d'excedents alimentaris d'empreses i/o del fons d'excedents alimentaris de la Unió Europea a entitats d'iniciativa social que els distribueixen a persones i/o col·lectius en situació de pobresa i/o exclusió derivades pels Centres de Serveis Socials municipals de Barcelona.	25.900,00
IRES	Servei de suport socioeducatiu adreçat a aquelles famílies en les que els progenitors presenten dificultats per assumir de manera adequada les seves responsabilitats parentals.	33.100,00
FUNDACIÓ CANPEDRÓ	Benestar nutricional, físic i social per a persones grans. Creació d'un menjador social, que inclou àpats, acollida i bugaderia a Sants.	73.181,33
COL·LEGI PSICÒLEGS CONGRÉS SS	Preparació i posterior organització del II Congrés de Serveis Socials.	18.000,00
AJUNTAMENT D'ARENYS DE MUNT - RADARS	Implementació del Programa de voluntariat pel suport a la gent gran que viu sola al conjunt de la ciutat, destinat a fer que les persones grans que viuen soles o acompanyades de persones més grans de 65 anys puguin continuar a la seva llar amb la complicitat del seu entorn. La prioritat és reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social de la gent gran.	0,00
COL·LEGI DE FARMACÈUTICS (COFB)	Adhesió al projecte Radars per a les persones grans.	0,00
CREU ROJA MERIDIANA	Distribució d'aliments a Ciutat Meridiana.	50.340,39
NUTRICIÓ SENSE FRONTERES	Col·laboració en la cobertura de necessitats bàsiques d'alimentació a persones que fan ús de serveis que ofereix l'Ajuntament o entitats de la ciutat que distribueixen aliments.	28.000,00
AJUNTAMENT D'IGUALADA - RADARS	Implementació del Programa de voluntariat pel suport a la gent gran que viu sola al conjunt de la ciutat, destinat a fer que les persones grans que viuen soles o acompanyades de persones més grans de 65 anys puguin continuar a la seva llar amb la complicitat del seu entorn. La prioritat és reduir el risc d'aïllament i d'exclusió social de la gent gran.	0,00
BARCELONA ACTIVA	Impuls i gestió de diverses iniciatives encaminades a promoure la inserció sociolaboral de col·lectius en situació de risc o d'exclusió.	220.000,00
PROVIDA	Atenció a les dones gestants i/o mares amb nadons en situació d'exclusió social, mitjançant una assistència personal i continuada, per tal de cobrir les necessitats de l'embaràs i/o del nadó fins als 10/12 mesos d'edat.	20.000,00
		<b>6.206.673,29 €</b>



## REPTES DE FUTUR PER AL 2017

El repte del mandat és seguir adaptant el model dels Serveis Socials de Barcelona a la realitat social marcada pel context de crisi econòmica.

Per això l'IMSSB, en coordinació amb l'Àrea de Drets Socials, està impulsant mitjançant un procés de participació obert a tots els actors implicats en les polítiques socials de l'Ajuntament la definició d'un pla de millora a l'atenció social, la redefinició i adaptació dels Serveis Socials Bàsics a la realitat.

El projecte Impulsem està emmarcat en els objectius estratègics següents:

- Contribuir a l'avenç del sistema de serveis socials cap a un sistema d'universalitat completa de drets i deures socials.

- Recuperar temps per a la intervenció social: eliminar la burocràcia.

- Fer de l'atenció grupal i el treball comunitari una part essencial de la resposta dels CSS.

- Tenir una organització més senzilla i més flexible.

- Enfortir la vinculació dels CSS amb els barris.

- Desplegar la innovació i la millora permanent a partir del coneixement dels i les professionals dels CSS.

### Jordi Sánchez Masip

Gerent de l'Institut Municipal de Serveis Socials

153

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

**Taula 6.1.1.15. Indicadors de producció dels serveis**  
Institut Municipal de Serveis Socials, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Centres de Serveis Socials</b>							
Persones ateses	64.514	68.635	70.872	73.027	74.237	77.737	20,50
Unitats d'atenció <sup>1</sup>	164.582	179.973	188.904	191.834	191.956	192.824	17,16
<b>Servei d'Atenció Domiciliària</b>							
Persones ateses <sup>2</sup>	18.060	18.788	19.669	19.907	20.534	21.810	20,76
<b>Elaboració de PIA</b>							
PIA inicials finalitzats <sup>3</sup>	10.680	13.662	7.873	3.704	4.190	5.207	-51,25

1. Les dades corresponents als anys 2014 i 2015 inclouen les actuacions realitzades pel SADEP.

2. Fins a l'any 2012 inclou els àpats a domicili, a diferència de l'any 2013, en què no s'han tingut en compte.

3. Inclouen els PIA de l'Ajuntament de Barcelona i del Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN).

## 6.1.2.

## INSTITUT MUNICIPAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

## MISSIÓ

L'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD) té com a missió promoure i dur a terme activitats, programes i serveis, per a les persones amb discapacitat i diversitat funcional de Barcelona, mitjançant equips de treball i la col·laboració amb les entitats, per a la millora de la qualitat de vida, l'autonomia personal i la vida independent d'aquestes persones.

També té la missió de dissenyar i impulsar les polítiques de promoció de l'accessibilitat de les persones amb discapacitat als serveis, activitats i espais de la ciutat, tant pel que fa a les possibilitats de desplaçament com a la possibilitat d'accedir a aquests recursos i gaudir-ne com a part de la ciutadania.

Per tal de portar a terme la seva missió, l'IMPD estructura la seva organització en quatre unitats de treball:

- Promoció i suport
- Assessorament i atenció
- Vida Independent
- Planificació i avaluació

L'IMPD també és present a Internet: [www.bcn.cat/accessible](http://www.bcn.cat/accessible)

## ENTORN

L'IMPD ha celebrat el procés electoral per a la renovació dels representants de les persones amb discapacitat al Consell Rector. Com a novetat, en aquests comicis s'ha implantat el sistema de vot electrònic accessible. Hi van participar 2.141 votants, dels quals un 51% ho va fer de manera presencial, un 47% per correu electrònic i un 2% per correu postal.

## RECURSOS

Els recursos humans i econòmics de què hem disposat són els que es detallen a les taules 6.1.1. i 6.1.2. de la pàgina següent.

La despesa total creix un 10% en relació amb l'any 2015. Cal destacar especialment l'increment de 769.409 euros en la despesa en béns corrents i serveis. En aquest apartat s'han prioritzat principalment els projectes de millora i promoció de l'accessibilitat (279.532 euros), l'augment de pressupost per a monitors d'integració a la Campanya de vacances d'estiu (127.00 euros), les despeses per impulsar i dinamitzar projectes de xarxa (113.499 euros), i de forma extraordinària la despesa derivada de l'organització del procés lectoral per escollir representants de les persones amb discapacitat al Consell Rector de l'IMPD. Pel que fa a les transferències, destaquem l'increment de la despesa del Servei Municipal d'Assistent Personal (370.190 euros), en el finançament del transport especial (350.303 euros), així com la incorporació al pressupost 2016 del Servei Atenció Residencial Urgent per a Persones amb Discapacitat traspasat a l'IMPD per 200.000 euros.

Alhora, els ingressos creixen a causa de l'augment de l'aportació municipal 2016. També s'han registrat aportacions addicionals que compten amb finançament dels Fons de la taxa turística. Pel que fa a les línies de finançament extern es manté el conveni de col·laboració amb la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona per la prestació dels serveis dels Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç a Barcelona i secundàriament l'execució de projectes d'inserció finançats pel Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

En termes totals, la plantilla estructural aprovada s'incrementa en tres llocs de treball en relació amb l'any 2015. Pel que fa a les places ocupades a 31 de desembre de 2016 són 54 i estan formades per 45 dones i nou homes, xifres que representen el 83% i el 17% del total.

## ACTIVITAT

L'IMPD promou diverses activitats dirigides a la promoció i atenció de les per-

**Taula 6.1.2.1. Liquidació del pressupost**

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2016

Despesa	Gerència, administració i comunicació	Planificació i avaluació	Promoció i suport	Atenció i assessorament	Vida independent	Total	%
Personal	626.349	181.067	698.022	601.298	1.106.777	3.213.513	27,95
Béns corrents i serveis	556.962	15.755	1.079.257	102.003	290.729	2.044.705	17,79
Despeses financeres	387	0	0	0	0	387	0,00
Transferències corrents	787.379	2.593.073	787.618	123.406	1.496.592	5.788.068	50,35
Inversió i transferències de capital	436.861	0	0	2.968	8.903	448.731	3,90
<b>Total</b>	<b>2.407.938</b>	<b>2.789.895</b>	<b>2.564.897</b>	<b>829.675</b>	<b>2.903.001</b>	<b>11.495.404</b>	<b>100,00</b>
<b>Finançament</b>							
Ajuntament	2.412.779	2.518.897	1.840.914	757.604	1.477.189	9.007.383	77,48
Altres Fonts	176.416	46.000	948.980	72.070	1.425.812	2.669.278	22,96
Ajustaments	0	-56.885	0	6.393	0	-50.492	
<b>Total</b>	<b>2.589.195</b>	<b>2.508.012</b>	<b>2.789.894</b>	<b>836.067</b>	<b>2.903.001</b>	<b>11.626.169</b>	<b>100,00</b>
<b>Resultat pressupostari</b>							<b>130.765</b>

**Taula 6.1.2.2. Recursos humans a 31/12/2016**

Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2016

	Gerència, administració i comunicació	Planificació i avaluació	Promoció i suport	Atenció i assessorament	Vida independent	Total	%
Tècnic/a superior	3	2	0	3	5	13	24,07
Tècnic/a mitjà	2	2	12	6	8	30	55,56
Administratius/ves i tècnics/ques auxiliars administratius/ves especials	2	0	0	2	3	7	12,96
Auxiliar administratiu/va i auxiliar administratiu/va especial i subalterns	2	0	0	1	1	4	7,41
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>
Personal fix	8	3	9	10	11	41	75,93
Personal interí	1	1	3	2	6	13	24,07
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>54</b>	<b>100,00</b>

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms

sones amb discapacitat, amb vista a la seva integració social, segons els principis de normalització i reconeixement de la diferència. Amb aquesta finalitat, l'IMPD treballa amb la col·laboració d'altres òrgans i àrees municipals.

De les actuacions desenvolupades durant el 2016, destaquem les següents:

#### • Suport als serveis a les persones

El servei de suport al bany per a persones amb discapacitat a les platges de Barcelona ha atès 3.718 persones, amb un total de 6.687 intervencions.

La campanya d'activitats de vacances d'estiu per a infants i joves ha tingut 1.711 torns d'activitat i s'ha disposat de monitors/es de suport per a 474 infants. A més, s'ha donat suport a 14 casals especials en què han participat 233 infants. La despesa total de les vacances d'estiu ha estat de 535.546,83 euros.

També s'ha col·laborat en el projecte Banc Solidari de préstec de material ortopèdic, que ha rebut 185 donacions de material i ha fet 244 contractes de lloguer de material a persones amb discapacitat, un 58% més que l'últim any.

#### • Serveis especialitzats

El Servei Municipal d'Assistent Personal ha tingut un increment del 59% de persones que reben el servei i un 36,5% en la prestació d'hores respecte a l'any 2015.

S'ha creat la Xarxa de Diversitat Funcional en el marc de l'Espai d'Inclusió. S'han celebrat dues reunions amb una assistència de 17 i 21 persones.

El Servei Públic de Transport Especial (STE), que l'IMPD ofereix conjuntament amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), ha estat utilitzat per 5.608 persones amb discapacitat i mobilitat reduïda, un 10,7% més que l'any 2015.

L'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) ha continuat col·laborant amb Parcs i Jardins de Barcelona per millorar la integració laboral de 50 treballadors amb discapacitat. Durant el 2016, l'EAL també ha elaborat 621 itineraris d'inserció laboral amb actuacions de recerca, formació i inserció.

La Xarxa Barcelona per a la Inclusió al mercat ordinari (XIB) formada per vuit entitats de persones amb discapacitat ha participat en cinc espais i taules de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva. Les dues comissions de treball (directors i tècnics) han mantingut un total de 25 reunions. S'ha continuat l'estudi per mesurar l'impacte dels serveis d'Inserció laboral amb l'Institut de Govern de Polítiques Públiques (IGOP). També s'ha portat a terme un projecte d'intercanvi de coneixements amb la participació de 24 professionals de la Xarxa sobre els temes següents: mesures alternatives, clàusules socials i compatibilitat de prestacions i treball. Un altre projecte, Connecta Capacitats, ha facilitat la participació de 72 persones en les biblioteques municipals.

Els Equips Interdisciplinaris per a la Petita Infància (Serveis d'Atenció Precoç), a banda de l'activitat pròpia d'atenció i tractament individual, han continuat amb els grups terapèutics de famílies i infants: quatre grups terapèutics en què han participat 154 famílies (activitat aquàtica, massatge infantil, psicomotricitat i un espai per a vosaltres), amb un total de 460 sessions; i sis grups terapèutics d'infants en què participat 24 nens i nenes amb un total de 111 sessions (pensament i llenguatge, simbolització i relació, creativitat simbòlica, relació i llenguatge, psicomotricitat i diferenciació).

La Xarxa de Centres de Desenvolupament i Atenció Precoç (CDIAP) està formada per 11 centres CDIAP i dues associacions d'atenció precoç. S'ha de destacar el finançament de l'IMPD del Programa de suport a l'activitat aquà-

tica en què han participat 122 infants i 263 sessions, i el Programa de mediació i traducció intercultural del qual s'han pogut beneficiar 75 famílies. Finalment, la Xarxa ha programat actuacions de formació específica amb la participació de 113 professionals en 10 sessions formatives.

#### • Projectes amb entitats

L'IMPD ha subvencionat 142 projectes d'inserció laboral, de serveis socials d'autonomia personal i vida independent a entitats de persones amb discapacitat per import de 1.811.664 euros. Els projectes subvencionats s'han incrementat un 8% i el pressupost s'ha mantingut respecte a l'any anterior.

#### • Accessibilitat

La Ponència d'Accessibilitat compta amb la participació dels serveis municipals que tenen relació amb l'accessibilitat física i la comunicativa (Barcelona d'Infraestructures Municipals, SA –BIMSA–; Barcelona Serveis Municipals –BSM–; Habitat Urbà; Mobilitat; Projectes Urbans; Mercats i Cultura, Districtes, i Parcs i Jardins, entre altres). La Ponència ha assumit les funcions d'òrgan gestor i seguiment tècnic en l'elaboració del nou Pla d'Accessibilitat de Barcelona, però també treballa en grups l'accessibilitat en diferents serveis municipals. L'any 2016 s'ha reunit 42 vegades i hi ha comptat amb 433 assistents.

A continuació destaquem els grups d'accessibilitat:

– **A museus**, integrada per tècnics de l'Institut de Cultura de Barcelona (ICUB), de museus, d'altres administracions, de l'IMPD i persones amb diversitat funcional. S'ha treballat, publicat i presentat el manual: *Exposicions accessibles. Criteris per eliminar les barreres de la comunicació i facilitar l'accés als continguts*.

– **De carrers amb plataforma única**, integrada per tècnics de mobilitat, urbanisme, de l'IMPD i persones amb diversitat funcional. Els membres del grup seran presents en els principals processos participatius en què estan previstes plataformes úniques, o grans espais de vianants. S'ha treballat un document sobre criteris per a la implementació de la plataforma única en espais públics urbanitzats, així com els requeriments tècnics en matèria d'accessibilitat de què haurien de disposar. S'ha elaborat un document tècnic que recull solucions implementades a la ciutat en relació amb la senyalització tàctil del paviment a la via pública, per al debat i valoració per part de les persones amb discapacitat visual.

– **Comunicativa als autobusos de la ciutat**. Es tracta d'un grup integrat per responsables de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), tècnics de l'IMPD i persones amb discapacitat visual. Es treballa la millora de les pantalles d'informació a la persona usuària i els sistemes d'informació als usuaris i usuàries. S'ha realitzat la revisió de tot el sistema d'informació a l'usuari millorant-ne les prestacions i s'ha presentat un pla d'accions per a la millora de la informació i seguretat del sistema. També s'ha exposat un nou sistema amb nova tecnologia (*beacons*) per millorar els sistemes d'informació.

– **En grans esdeveniments**, integrat per tècnics de l'ICUB i de l'IMPD. S'ha treballat l'accessibilitat en grans esdeveniments de la ciutat: festes de Gràcia i Sants, la Mercè i la Cavalcada de Reis. S'ha realitzat l'estudi *Diagnosi i seguiment de l'accessibilitat en els espais escènics dels actes de la Mercè*, elaborat tècnicament per l'Observatori de la Discapacitat Física.

– **De turisme accessible**, integrat per tècnics de la Direcció de Turisme, de Barcelona Turisme, de l'IMPD i d'ECOM

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms

i de PREDIF. S'ha treballat el Pla de Turisme Accessible, que s'incorporarà al Pla Estratègic de turisme de la ciutat. El treball d'aquest grup ha permès obtenir dades d'accessibilitat de 372 espais d'interès turístic, hotels i restaurants i 105 museus, sales d'exposicions i teatres de Barcelona.

– **Del servei de teleassistència accessible**, integrat per tècnics de l'Àrea de Drets Socials, de l'IMPD i la participació de persones sordes. Es treballa la millora del servei de teleassistència per a les persones sordes.

– **De comerç accessible**, integrat per tècnics de Comerç, de Paisatge Urbà de l'IMPD i dels districtes, professorat i alumnes de la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) i persones amb diversitat funcional. S'ha treballat l'accessibilitat als comerços de nucli antic, Creu Coberta, i la Marina.

S'han lliurat fitxes d'accessibilitat als comerços i s'ha obert una línia de subvencions per tal que es puguin iniciar les actuacions de millora. En l'àmbit del comerç, s'ha dut a terme una altra intervenció, amb tècnics de de l'Institut, comerciants i persones amb diversitat funcional, mitjançant la qual s'han visitat 52.000 establiments comercials per avaluar-ne el grau d'accessibilitat.

– **Accessibilitat als autobusos de la ciutat**, està integrat per responsables de TMB, tècnics de mobilitat i de l'IMPD i persones amb discapacitat física. Es treballa la millora de l'accessibilitat física als autobusos de la ciutat.

– **D'escúters als autobusos**, està integrat per responsables de l'Autoritat Metropolitana de Barcelona (AMB), TMB, IMPD i la Generalitat de Catalunya. S'ha elaborat un conveni per permetre l'accés dels escúters als autobusos de la ciutat.

– **D'ordenances de terrasses**, integrat per tècnics municipals de diversos departaments, districtes, Institut de Paisatge Urbà i l'IMPD. S'ha analitzat el desenvolupament de l'ordenança de terrasses i també s'han avaluat els espais d'ordenació singular per garantir-ne els criteris d'accessibilitat universal. S'han revisat 50 ordenacions singulars i distribucions prèvies pertanyents a diferents districtes de la ciutat.

L'any 2016 s'han organitzat sessions d'informació sobre la nova Llei d'Accessibilitat a la gerència d'Habitat Urbà, a la taula de corresponsabilitat de llicències i Espai públic, al consell de participació de persones amb discapacitat de Sant Andreu i als professionals de l'IMPD. També s'ha fet el seguiment tècnic, en matèria d'accessibilitat, dels projectes bàsics i executius d'espais públics i edificació pública, en coordinació amb BIMSA.

L'IMPD és membre de la Ponència de la Regulació de Béns a l'Espai Públic i continua participant en els grups de treball tècnic sobre *Iniciatives d'innovació en elements urbans i Reixes i tapes*.

## • Mobilitat

S'ha aprovat el Conveni interadministratiu de col·laboració entre l'Àrea Metropolitana de Barcelona, Ajuntament de Barcelona/Institut Municipal de Persones amb Discapacitat sobre polítiques i accions conjuntes sobre els desplaçaments de persones amb mobilitat reduïda de Barcelona en el període de 2016-2019.

Quant a la xarxa del metro, el 91 % de les estacions (140) tenen ascensor.

## • Habitatge

Dins el Pla d'Habitatge de Barcelona 2008-2016, s'han adjudicat 93 habitatges a persones amb discapacitat durant l'any 2016.

## • Recerca i Coneixement

L'IMPD és membre del grup de treball Barrier-free Cities for All de la xarxa de ciutats europees Eurocities, que té per objectiu l'intercanvi d'experiències sobre accessibilitat i els drets i necessitats de les persones amb discapacitat. El grup de treball ha promogut l'adopció i publicació de la Declaració d'Eurocities sobre la Llei d'Accessibilitat Europea, que s'ha fet arribar a membres del Parlament Europeu. El grup de treball ha tractat els problemes d'accessibilitat que generen els carrers de plataforma única a les diferents ciutats participants.

Pel que fa a la recerca, s'han dut a terme tres estudis:

- Anàlisi de temps i tarifes de taxis adaptats.
- Avaluació de possibles mesures per incrementar el nombre de taxis adaptats a Barcelona.
- Impacte d'entitats XIB (Xarxa d'Inserció de Barcelona).

## • Participació

L'impuls a la participació ha estat un objectiu prioritari durant l'any 2016. Destaquem tres línies de treball:

- **Programa d'Actuació Municipal (PAM). Accessibilitat i Diversitat:** accions de participació amb l'assistència de 130 persones.
- **Eleccions de representants del Consell Rector de l'IMPD:** accions per a l'impuls de la participació en les sis sessions informatives amb 239 assistents.
- **Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva, Xarxa d'Accessibilitat i Vida Independent:** s'ha apostat per una participació més activa i compromesa amb les entitats del sector. S'ha celebrat una sessió oberta a to-

tes les entitats del sector i s'han iniciat quatre grups de treball: Vida Independent –habitatge–; Nou model d'Assistent personal; Suport a Famílies; Accessibilitat.

En els diferents fòrums i convocatòries esmentades hi han participat més de 250 entitats i un total de 920 persones han assistit als diferents grup i sessions.

La participació en els consells de participació d'accessibilitat, les taules d'entitats i els grups de treball dels districtes ha estat d'un total de 1.315 assistents.

## • Comunicació

La campanya d'eleccions de representants de persones amb discapacitat ha suposat un gran augment de l'activitat comunicativa de l'IMPD. Entre d'altres, destaca la creació d'una pàgina web específica per a les eleccions, la realització de nou vídeos i la producció de material divulgatiu amb diferents formats (amb un tiratge de 514.833 d'exemplars).

L'any 2016 s'ha renovat la pàgina web Barcelona Accessible. El nombre de seguidors a Twitter ha tingut un increment del 26%.

La campanya de comunicació del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat ha comportat el disseny del logo identificatiu, la confecció de 4.367 samarretes i 600 banderoles per als fanals de la via pública, per tal de difondre els actes, les jornades, les xerrades, les exposicions i les sessions de teatre i cinema que s'organitzen al voltant d'aquesta data.

## ACTUACIONS I ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

D'entre les actuacions més rellevants de l'any 2016 destaquem:

- Organització de la jornada *El rol de les ciutats*, amb l'objectiu d'analitzar els avanços i els reptes en la implementació



## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms

de la Convenció de Nacions Unides sobre els Drets de les persones amb Discapacitat en el seu desè aniversari. Durant la celebració, que va comptar amb l'assistència de 100 persones, es va agrair el compromís adquirit des del 1995 per les ciutats europees signants de la Declaració de Barcelona *La ciutat i les persones amb disminució* i de l'Observatori Europeu Ciutats i Pobles per a Tothom. Donant per finalitzada aquesta etapa, es va encoratjar els municipis a seguir treballant per a la plena inclusió de les persones amb discapacitat a la comunitat, en endavant prenent com a referència la Convenció de Nacions Unides.

**REPTES DE FUTUR PER AL 2017**

Per a l'any 2017, es plantegen com a reptes principals:

- Continuar amb la diagnosi de la situació de l'accessibilitat a Barcelona com a base de l'elaboració del nou Pla d'Accessibilitat.
- Contractar els serveis de transport especial per a persones amb mobilitat reduïda.
- Revisar el model de Servei d'Assistent Personal i creació d'un grup de treball específic dins l'Espai d'Inclusió.

**Ramon Lamiel i Villaró**

Gerent de l'Institut Municipal  
de Persones amb Discapacitat



**Taula 6.1.2.3. Indicadors de producció dels serveis**  
 Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Divulgació i comunicació</b>							
Aparicions als mitjans de comunicació	23	12	nd	35	49	51	121,74
Exemplars de comunicació (fulletons, guies...) <sup>1</sup>	–	1.912	1.900	5.102	6.600	534.101	–
Visites als webs <sup>2</sup>	–	–	–	58.767	128.770	77.508	–
Seguidors Twitter	–	–	–	758	1.072	1.346	77,57
<b>Servei d'atenció al públic</b>							
Persones ateses	5.426	6.684	5.548	4.192	5.116	7.402	36,42
Targetes de transport adaptat atorgades	2.164	2.453	4.119	2.775	2.944	3.242	49,82
Targetes d'aparcament atorgades	3.079	2.925	3.940	3.819	3.257	3.820	24,07
<b>Servei de promoció i suport</b>							
Serveis personals (serveis socials, educació, cultura, esport...)	1.738	3.196	2.683	2.830	4.386	7.152	311,51
Serveis tècnics (urbanisme, via pública, transport)	535	1.011	863	771	575	872	62,99
Associacionisme i participació	995	606	498	854	1.056	1.315	32,16
Comunicació	231	388	467	341	268	384	66,23
<b>Servei de transport especial</b>							
Viatges realitzats	302.809	270.521	286.714	331.710	331.055	358.747	18,47
<b>Servei d'Atenció Precoç (Ciutat Vella i Nou Barris)</b>							
Nens i nenes atesos	546	544	576	692	774	815	49,27
<b>Equip d'Assessorament Laboral (EAL)</b>							
Valoracions i orientacions laborals	393	371	372	385	287	299	-23,92
Contractes laborals aconseguits	203	213	261	253	272	264	30,05
Inscripcions en cursos de formació	211	205	272	262	225	217	2,84
<b>SServei d'Assistent Personal</b>							
Persones usuàries	10	30	30	32	32	51	410,00
Hores d'assistència	26.190	59.100	60.820	63.926	66.377	90.646	246,11

Notes:

1 Respecte al valor de l'any 2016 l'augment és degut a la campanya i el procés d'eleccions de representants de persones amb discapacitat al Consell Rector.

2 El descens de valors corresponent a l'any 2016 es deu al fet que la pàgina web va estar inactiva durant uns mesos per actualització.

### 6.1.3.

## INSTITUT MUNICIPAL D'EDUCACIÓ DE BARCELONA

### MISSIÓ

L'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB) és un organisme autònom local de l'Ajuntament de Barcelona, creat el 1994, i que continua la tradició municipal en matèria educativa, amb antecedents com el Patronat Escolar.

Actualment, l'Institut gestiona la xarxa d'Escoles Bressol Municipals –EBM– (98 escoles amb 8.194 places), les Escoles Municipals de Música –EMM– (cinc escoles amb 2.978 places) i el Conservatori Municipal de Música (amb 528 alumnes de grau professional i 436 alumnes en altres cursos). L'IMEB impulsa i realitza, també, diversos programes de promoció educativa, que tenen per objectiu promoure la innovació pedagògica i la participació de la comunitat educativa. Alguns exemples són els Camins Escolars, els Patis Escolars o l'oferta d'activitats escolars (PAE), que es coordina des de l'IMEB, i que agrupa el conjunt de les institucions públiques i privades de la ciutat. També està adscrit a l'IMEB el Consell Escolar Municipal, òrgan de participació de la comunitat educativa a Barcelona, que es coordina també amb els Consells Escolars de Districte.

### ENTORN

L'IMEB actua perquè l'oferta educativa s'adeqüi a les necessitats de la ciutat, corregint els desequilibris territorials i les desigualtats socials, reforçant la xarxa pública i contribuint a la millora del sistema educatiu. També realitza nombroses actuacions per promoure la participació, la innovació i la millora de l'acció educativa a la ciutat en el marc del compromís de Barcelona com a Ciutat Educadora.

Pel que fa a l'educació infantil en el tram 0-3 anys, el més destacable continua sent la falta de finançament dels últims anys procedent de la Generalitat de Catalunya.

### RECURSOS

Els recursos de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona s'han dedicat fonamentalment a centres educatius, que recullen la despesa en Escoles Bressol Municipals, Escoles Municipals de Música, Conservatori Municipal de Música i la Direcció de Centres Educatius de l'IMEB i Promoció educativa.

Dins l'apartat Altres, s'ha considerat la despesa de la Fundació BCN FP i el Consell Escolar Municipal.

El finançament de la despesa és assumit en gran part per l'Ajuntament de Barcelona i els ingressos de les persones usuàries provenen dels preus públics aprovats per la Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona.

En l'actualitat, l'Institut té una plantilla de 985 persones, de les quals la gran majoria, al voltant del 90%, són docents a les xarxes educatives esmentades.

De les 985 persones en plantilla a 31 de desembre de 2016, 918 estan destinades a centres docents (793 a Escoles Bressol Municipals, 70 al Conservatori i 55 a escoles Municipals de Música), mentre que la resta (67) està destinada a serveis centrals.

### ACTIVITAT

Durant l'any 2016, l'IMEB segueix treballant en el desenvolupament de la seva activitat ordinària de gestió i en el seguiment i control dels equipaments educatius municipals que són de la seva responsabilitat (98 Escoles Bressol Municipals, cinc Escoles Municipals de Música i el Conservatori Municipal de Música de Barcelona), a més de les activitats de promoció educativa, impuls de la Formació Professional i promoció de la participació a través del Consell Escolar Municipal i de districtes, d'acord amb la concreció dels objectius i actuacions del Programa d'Actuació Municipal (PAM) d'aquest mandat.

**Taula 6.1.3.1. Liquidació del pressupost**

Institut Municipal d'Educació de Barcelona, 2016

Finançament	Gerència	Recursos i Serveis Generals	Centres educatius	Promoció educativa	Altres	Total
Personal	497.976,73	1.252.207,82	42.733.779,44	867.393,81	1.091.852,66	46.443.210,46
Béns corrents i serveis	552.576,30	441.483,01	14.206.689,95	1.067.938,74	13.713,85	16.282.401,85
Despeses financeres	0,00	27.744,46	0,00	0,00	0,00	27.744,46
Transferències corrents	401.477,47	17.807,45	1.607.114,39	244.426,03	874.842,15	3.145.667,49
Inversió i transferències de capital	45.670,60	0,00	138.700,43	5.470,64	0,00	189.841,67
<b>Total</b>	<b>1.497.701,10</b>	<b>1.739.242,74</b>	<b>58.686.284,21</b>	<b>2.185.229,22</b>	<b>1.980.408,66</b>	<b>66.088.865,93</b>

Finançament	Gerència	Recursos i Serveis Generals	Centres educatius	Promoció educativa	Altres	Total
Ajuntament	1.497.701,10	1.730.906,98	41.763.548,32	2.185.229,22	1.980.408,66	49.157.794,28
Altres fonts	0,00	8.335,76	0,00	0,00	0,00	8.335,76
Persones usuàries	0,00	0,00	16.922.735,89	0,00	0,00	16.922.735,89
<b>Total</b>	<b>1.497.701,10</b>	<b>1.739.242,74</b>	<b>58.686.284,21</b>	<b>2.185.229,22</b>	<b>1.980.408,66</b>	<b>66.088.865,93</b>

**Taula 6.1.3.2. Recursos humans a 31/12/2016**

Institut Municipal d'Educació de Barcelona, 2016

	Gerència	Recursos i Serveis Generals	Centres educatius	Promoció educativa	Total
A1 Tècnics/ques superiors	2	6	125	6	139
A2 Tècnics/ques mitjans	2	7	783	8	800
C1 Administratius/ives/tècnics auxiliars	0	8	13	2	23
C2 Auxiliars administratius/ives / pràctics	0	5	7	0	12
E Subalterns/ajudants d'oficis	0	2	9	0	11
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>937</b>	<b>16</b>	<b>985</b>

**Taula 6.1.3.3. Distribució de la plantilla funcional per edats i sexe a 31 de desembre de 2016**

Institut Municipal d'Educació de Barcelona, 2016

Grups d'edat	% Homes	% Dones	% Total
Menys de 30 anys	0,20	11,66	11,86
Entre 31 i 40	1,83	30,15	31,98
Entre 41 i 50	3,15	19,49	22,64
Entre 51 i 60	3,96	24,87	28,83
De 61 en endavant	0,81	4,88	5,69
<b>Total</b>	<b>9,95</b>	<b>90,5</b>	<b>100,00</b>

L'IMEB ha incorporat a més durant l'any 2016 nous serveis adreçats a la petita infància matriculada a les escoles bressol i a les seves famílies, en especial amb la inauguració de la nova EBM Petit Univers i L'espai Familiar integrat a la EBM El torrent. S'han desenvolupat noves iniciatives en promoció educativa, com ara el Projecte Baobab i s'han desenvolupat diferents accions que han tingut com a objectiu ajudar a reduir el fracàs escolar a la ciutat.

#### • Direcció de Centres Educatius Municipals

Alguns dels eixos principals de treball durant l'any 2016 han estat:

##### 1. Escoles Bressol Municipals i atenció a la petita infància (EBM)

– Nova Escola Bressol Municipal: EBM Petit Univers (Districte de Gràcia), capacitat per a 87 infants.

– Nou espai familiar integrat a l'EBM El Torrent amb una capacitat per a 41 places.

– S'ha aprovat la prestació del servei públic mitjançant gestió directa de les EBM Caspolino, Enxaneta i Els Patufets de Navas. Aquesta modalitat de gestió directa s'ha implantat en data 1 de setembre i ha afectat 30 docents que atenen 314 infants.

– Ampliació d'hores de suport a totes les EBM. Aquesta mesura retorna a la dedicació anterior a la reducció de 30 minuts inclosa per la Comissió de Govern del 8/02/2012.

– Aprovació del protocol d'actuació i prevenció de maltractaments i abusos sexuals infantils.

– Implementació de Plans d'Ocupació de suport d'aula per a l'atenció a necessitats educatives especials a les Escoles Bressol Municipals. Aquest projecte específic té com a finalitat donar suport a l'aula per a l'atenció a necessitats edu-

catives especials a les Escoles Bressol Municipals, amb un impacte en 64 EBM.

##### 2. Escoles Municipals de Música de Barcelona (EMM)

– Posada en funcionament de la nova EMM Can Fargues al Districte d'Horta-Guinardó.

– Programa Música per a nadons i els més petits. S'hi han inscrit un total de 899 infants.

– Els alumnes de les quatre escoles de música surten de la ciutat fent intercanvis i altres activitats amb una participació de 376 alumnes participants.

– Implementació de Plans d'Ocupació de suport d'aula per a l'atenció a necessitats educatives especials a les Escoles Municipals de Música. Impacte en dues EMM.

Durant el curs 2015-2016 es van matricular 2.978 alumnes a les cinc escoles municipals de música.

##### 3. Conservatori Municipal de Música de Barcelona

– Dins l'oferta cultural (Dijous concert, 50' joves, etc.) s'han organitzat 25 activitats amb una participació de 6.420 assistents.

– Programes d'intercanvi amb altres centres, amb l'objectiu que alumnat i professorat puguin viure i posar en comú la pràctica musical, les experiències amb altres institucions, l'adaptació amb altres formacions i la promoció del diàleg.

Els intercanvis realitzats han estat amb:

– El departament de cant amb l'Academia Musicale Ruggero Leoncavallo de Montecatini (Itàlia).

– L'aula d'acordió amb el Conservatorio Profesional de Música del Occidente (Astúries).

Durant el curs 2015-16 s'han matriculat 964 alumnes en el Grau professional i els cursos oberts.

#### • Direcció de Promoció Educativa

Alguns dels eixos principals de la feina de l'any 2016 han estat:

- Consell de Coordinació Pedagògica. Any 2016, el CCP tenia 159 entitats que van organitzar 5.014 activitats agrupades en el Programa d'Activitats Escolars. Es van atorgar 22.828 places gratuïtes a alumnat de la ciutat.
- Suport Educatiu a les Famílies. Curs 2015-16: 176 centres, 328 accions formatives i 5.029 participants.
- Petits Talents Científics. Programa per fomentar la ciència entre l'alumnat de primària a través del professorat. Hi participen 49 centres amb 81 mestres i 2.257 alumnes.
- Escolab. L'any 2016 hi van participar 9.173 alumnes, de 133 centres educatius i amb 145 activitats diferents.
- Mostra de recerca jove de Barcelona. L'Any 2016 es van presentar 193 treballs d'alumnat de segon de batxillerat, de 89 centres educatius.
- Planetari municipal. L'any 2016 es van realitzar 178 activitats amb 4.259 alumnes de 83 centres educatius.
- Barcelona Aula Mòbil. Vol donar suport a la innovació en cultura i noves tecnologies i posar en valor la cultura digital. Hi han participat 31 centres educatius amb 1.285 alumnes.
- Debat i Aprèn. Tallers per millorar la capacitat de diàleg de l'alumnat. Hi han participat 947 alumnes de 18 centres educatius.
- Jornades Joves de Creativitat Artística. Participació de 307 alumnes en teatre i 186 en dansa.
- Programa Suport a la lectura. Programa per millorar les competències lectores dels infants, afavorir l'èxit escolar i l'aprenentatge al llarg de la vida. Participació de 597 alumnes de 23 centres educatius. Va comptar amb 125 voluntaris educatius.
- Patis Escolars Oberts als Barris. 69 patis escolars oberts amb 288.969 persones usuàries.
- Biblioteques Escolars Obertes als Barris. Vuit biblioteques obertes, amb 1.353 persones usuàries i 28 voluntaris per ajudar a fer els deures, en escoles amb patis escolars oberts als barris.
- Camí escolar, espai amic. 88 centres educatius tenien Camí escolar consolidat i set participaven en la iniciativa Bus a peu.
- Realització de la Jornada *El dret dels infants a la ciutat. Millorem el nostre espai públic amb Camí escolar, espai amic i altres experiències*, que va aplegar més de 300 participants.
- Biblioteca Artur Martorell. Any 2016: 1.597 persones usuàries presencials, 2.790 préstecs, 192 maletes temàtiques i vuit maletes viatgeres.
- Xarxa de Biblioteques Escolars. L'any 2016 es va donar suport a 77 centres educatius.
- Projecte BAOBAB, projecte educatiu, impulsat per l'Ajuntament de Barcelona a través de l'Institut Municipal d'Educació amb la finalitat de consolidar el lleure educatiu de base comunitària als barris prioritaris. S'ha desenvolupat en tres barris prioritaris i amb una participació de 135 nens i nenes.
- L'IMEB, conjuntament amb el Departament Barcelona Ciutat Educadora, va organitzar la jornada *Innovació educativa, territori i equitat*, en el marc de la celebració del Dia internacional de la Ciutat Educadora amb una participació de 266 professionals.

165

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

## Àrea de Drets Socials

### Memòria 2016

Organismes  
autònoms

#### • Consell Escolar Municipal de Barcelona

Alguns dels eixos principals de treball durant l'any 2016 han estat:

– Organització i desenvolupament de reunions del Consell Plenari, Comissió Permanent i comissions de treball.

– Coordinació i gestió de la representació municipal en els consells escolars de centres docents públics (189 persones i 388 centres) durant el curs 2015-2016.

– Aprovació del document sobre el Pla d'Actuació Municipal 2016-2019.

– Organització de la presentació del document *Dret a l'Educació, propostes en l'àmbit educatiu del PAM 2016-19*, als membres dels consells escolars de districte i als representants municipals dels consells escolars de centres públics de Barcelona.

– Participació en el projecte *Koinos. European Portfolio of Plurilingual Literacy Practices*.

– Treballs per a l'elaboració de la Mesura de Govern Consell Escolar Municipal de Barcelona (CEMB), Consell educatiu de la ciutat, com a desenvolupament de la Mesura de Govern *Impuls al Projecte Educatiu de Ciutat per fer de Barcelona una capital de la innovació pedagògica*, en la seva actuació número 2, que es refereix al CEMB.

– Organització d'activitats i creació de documents informatius per promoure la participació de la comunitat educativa de la ciutat en la renovació dels consells escolars de centre.

– Pla d'Educació per a l'èxit escolar als districtes.

– Organització amb el Consell de Jovenut de Barcelona (CJB) i la Regidoria de Joventut i Adolescència de la jornada de

formació per a l'alumnat dels consells escolars de centre.

– Renovació del Consell Escolar Municipal de Barcelona i els dels districtes.

– Sessions periòdiques de treball i coordinació entre les secretaries del Consell Escolar Municipal de Districte (CEMD) i el CEMB.

– Documents aprovats/produïts pel ple permanent, comissions de treball i secretaria:

• Actualització del web del CEMB i dels CEMD: <http://ajuntament.barcelona.cat/consellescolarmunicipal>

• Memòria dels CEMB i dels CEMD. Curs 2014-2015.

• Document del CEMB sobre el projecte del PAM 2016-2019.

• Informe sobre el procés de selecció de direccions de centres públics.

#### • Fundació BCN Formació Professional

Alguns dels eixos principals de treball durant l'any 2016 han estat:

– 7a edició Premis FP emprèn. Presentació de 55 projectes realitzats per 156 alumnes.

– Orientador@virtual. Informa't. Participació de 214 alumnes.

– Programes de formació i inserció (PFI). Desplegament d'una oferta de 578 places per a joves provinents del fracàs escolar o de l'abandonament i repartides en 10 centres educatius i 12 entitats socials de Barcelona.

– *Anuari FP, formació professional i mercat de treball*. Publicació que recull i analitza els principals indicadors de l'FP a Barcelona en referència al mercat de treball i l'oferta i demanda de formació professional inicial i per a l'ocupa-

ció. L'anuari es realitza en col·laboració amb el CEB, diversos departaments de la Generalitat de Catalunya, el Consell General de Cambres de Catalunya i l'empresa Infojobs.

– Mobilitat d'estudiants. Programes Erasmus+ per a estudiants i graduats de Grau Mitjà i Superior de Formació Professional, amb estades en pràctiques a empreses de dos mesos de durada. El nombre de mobilitats ha estat de 125 estades de pràctiques i amb estudiants rebuts 111.

– Aula Empresa. Potenciar l'experimentació de metodologies que facilitin l'aprenentatge pràctic. Suport en l'aplicació de la metodologia de simulació d'empreses per facilitar l'aprenentatge pràctic en el mòdul formatiu anomenat *L'empresa a l'aula* del cicle formatiu de grau mitjà de Gestió Administrativa. S'ha donat suport a 12 centres de FP de la ciutat per aplicar aquesta metodologia.

– Pla de mesures per al foment de la innovació a la FP. Durant l'any 2016, 35 projectes han rebut ajut econòmic.

– Borsa FP/Insertpoint. Borsa de treball per a graduats en FP. S'han gestionat de manera satisfactòria 16 ofertes de treball.

– Barcelona Treball. En col·laboració amb Barcelona Activa, realització d'11 sessions «Les claus per treballar a Europa», adreçada a joves d'entre 18 i 25.

– FP Dual. Impuls a la Formació Professional. Com a conseqüència de la Mesura de Govern «Impuls a la formació professional dual» (juliol 2014). El juny del 2016 es graduava la primera promoció dual en dependències municipals, empreses amb participació municipal i aquelles de caràcter privat que presten serveis municipals, i el setembre del mateix any s'incorporaven més de 200 alumnes de la segona promoció dual municipal.

## ACTUACIONS O ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

### • Aprovació de la prestació del servei públic mitjançant gestió directa de les EBM Caspolino, Enxaneta i Els Patufets de Navas

La Comissió de Govern de l'Ajuntament de Barcelona, en data 21 d'abril de 2016, va decidir passar aquestes tres escoles a gestió directa, en les mateixes condicions d'horari, serveis i preus públics que la resta d'escoles de la xarxa municipal.

Aquesta modalitat de gestió directa s'ha implantat en data 1 de setembre i ha afectat 30 docents que atenen 314 infants.

### • Ampliació d'hores de suport a totes les EBM

La Comissió de Govern, en sessió del dia 21/04/2016 va adoptar, entre d'altres, l'acord següent: ampliar les hores de suport educatiu destinat a les Escoles Bressol Municipals, fixant-les en tres hores i mitja diàries en la franja del migdia.

Aquesta mesura retorna a la dedicació anterior la reducció de 30 minuts inclosa per la Comissió de Govern del 8/02/2012.

### • Aprovació del Protocol d'actuació i prevenció de maltractaments i abusos sexuals infantils a les EBM

Aquest Protocol, de data 12 de juliol de 2016, s'ha elaborat en el marc d'un projecte preventiu i formatiu amb la finalitat de protegir tots els membres d'aquests centres (infants, professionals i persones usuàries), davant situacions de sospita i/o certesa d'abusos sexuals, garantint una bona praxi mitjançant l'establiment de les accions específiques a implementar en l'àmbit de la prevenció, detecció i actuació.

### • Implementació de Plans d'Ocupació de suport d'aula per a l'atenció a necessitats educatives especials a les Escoles



## Bressol Municipals i Escoles Municipals de Música

Aquests Plans són polítiques actives d'ocupació, un instrument que facilita, d'una banda, la incorporació de joves amb poca experiència al món laboral i, de l'altra, permet la reactivació i reciclatge professional d'aquelles persones que fa temps que estan en situació d'atur, per recuperar la seva autoestima i disposar d'una experiència de valor de cara a la seva posterior recerca de feina, i adquirir (o tornar a utilitzar) competències laborals i actualització formativa. Alhora, permeten dur a terme projectes d'interès col·lectiu.

Aquest projecte específic té com a finalitat donar suport a l'aula per a l'atenció a necessitats educatives especials a les Escoles Bressol Municipals i Escoles de Música, amb un impacte en 64 EBM i dues EMM.

### • Posada en funcionament de la nova EMM Can Fargues al Districte d'Horta-Guinardó

A l'octubre del 2014 es van iniciar les obres de restauració de la Masia de Can Fargues, construïda al voltant d'una torre medieval per a la creació d'una escola de música. L'escola va iniciar el curs a 19 de setembre de 2016. Alumnes matriculats el curs 2016-2017: 419.

### • Pla de barris: projecte Baobab: projecte d'educació comunitària

El projecte Baobab és un projecte de lleure educatiu i comunitari que pretén impulsar projectes educatius de base comunitària en territoris on la xarxa de lleure és feble o inexistent.

El projecte s'ha iniciat amb la creació i l'impuls de tres campaments urbans durant el mes d'agost de 2016, amb la finalitat de consolidar una oferta educativa de base comunitària als barris d'acció prioritària de Bon Pastor/Baró de Viver, Besòs/Maresme i Trinitat Nova; barris on

uns dels eixos comuns és la poca oferta d'activitat socioeducativa fora de l'hora escolar. El total d'inscrits ha estat de 135 nens i nenes.

## REPTES DE FUTUR 2017

- Seguir amb el Projecte Impulsem l'educació de la petita infància. Procés de debat, reflexió i intercanvi d'experiències sobre l'educació de la petita infància que inclou experiències educatives diverses, espais familiars i Escoles Bressol Municipals.

- Aplicar la tarifació social a les Escoles Bressol Municipals. Mesura equitativa perquè garantirà la contribució al pagament de les quotes en funció de les rendes familiars i permetrà que un nombre més gran de famílies puguin beneficiar-se del sistema de manera automàtica, sense necessitat de fer petició expressa ni de tenir informe favorable per part dels serveis socials.

- Revisar els criteris d'admissió EBM.

- Realitzar l'estudi sobre la segregació escolar (elaborant des del CEB).

- Reduir la desigualtat en l'accés a l'educació, en col·laboració amb el Consorci d'Educació.

- Construir les noves Escoles Bressol Municipals i els nous espais familiars.

- Impulsar el Consell d'innovació pedagògica com a ens coordinador de les activitats educatives de les entitats públiques i privades de la ciutat a través del PAE.

### Emilia Andreu

Gerent de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona



**Taula 6.1.3.4. Indicadors de producció dels serveis**  
Institut Municipal d'Educació de Barcelona, 2016

	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2012-2016 % d'increment
<b>Escoles Bressol Municipals (EBM)</b>					
Escoles	94	95	95	97	3,19
Alumnes	7.766	7.940	7.940	8.100	4,30
<b>Escoles Municipals de Música (EMM)</b>					
Escoles	4	4	4	4	0,00
Alumnes	2.502	2.525	2.619	2.681	7,15
<b>Conservatori Municipal de Música (CMM)</b>					
Alumnes	675	867	937	964	42,81
<b>Promoció Educativa</b>					
<b>Xarxa biblioteques escolars</b>					
Centres	78	78	78	77	-1,28
<b>Projecte Debat i Aprèn</b>					
Centres	6	11	16	18	200,00
Alumnes	109	282	655	947	768,81
<b>BCN Aula Mòbil</b>					
Centres	-	23	30	31	34,78
Alumnes	-	796	1.179	1.285	61,43
<b>Escolab</b>					
Centres	40	35	51	133	232,50
Alumnes	4504	5.350	8.078	9.173	103,66
<b>Petits talents científics</b>					
Centres	-	22	42	49	122,73
Alumnes	-	702	2.150	2.257	221,51
<b>Tot Dansa</b>					
Centres	20	4	6	7	-65,00
Alumnes	398	70	104	186	-53,27
<b>Teatre</b>					
Centres	39	21	23	19	-51,28
Alumnes	518	618	626	307	-40,73
<b>Audiència pública Ciutat</b>					
Centres	19	22	19	11	-42,11
Alumnes	700	898	737	315	-55,00
<b>Suport a la lectura</b>					
Centres	4	13	23	23	475,00
Alumnes	50	350	571	597	-
<b>Camins escolars</b>					
Camins	61	67	81	130	113,11
Centres	-	123	123	88	-28,46
Alumnes	42.223	44.024	44.442	49.515	17,27
<b>Patis escolars oberts al barri</b>					
Centres	65	68	70	69	6,15
Usos	256.847	307.916	280.844	288.969	12,51
<b>Suport educatiu a les famílies</b>					
Centres	152	162	176	176	15,79
Xerrades	292	288	303	328	12,33
Participants	5.226	4.546	4.961	5.029	-3,77
<b>Planetari Municipal</b>					
Centres	165	81	68	83	-49,70
Activitats	-	192	141	178	-7,29
Alumnes	3.900	4.563	3.386	4.259	9,21

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del curs 2012-2013 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

El Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB) és un organisme de l'Ajuntament de Barcelona que va ser fundat l'any 1927 amb la finalitat de promoure habitatges de preu assequible per atendre les diferents necessitats socials de Barcelona. Els últims anys ha incrementat notablement la seva producció i s'ha consolidat com a principal instrument municipal en la promoció d'habitatge protegit, així com a principal administrador del parc públic d'habitatges de la ciutat.

### MISSIÓ

El PMHB és el promotor d'habitatge públic de l'Ajuntament de Barcelona. El seu objectiu és incrementar el parc públic de protecció oficial i de preu assequible, especialment amb l'impuls i construcció de noves promocions, però també reactivant la rehabilitació. Administra un bon nombre d'habitatges públics de lloguer, tant propis com d'altres administracions, que s'adjudiquen segons les necessitats de les persones que compleixen els requisits establerts.

La institució té com a finalitat fundacional promoure els habitatges de protecció oficial i de preu assequible en un sentit ampli:

- Atendre la demanda d'habitatges: de sectors de població que, pel seu nivell d'ingressos, no poden accedir al mercat lliure; que resulti d'actuacions urbanístiques i remodelacions dels barris i de col·lectius específics, com ara la gent gran.
- Administrar, gestionar i mantenir el seu patrimoni o el que li ha estat delegat.
- Generar informació i participar en tot allò que forma part de la base, l'estudi i la investigació en relació amb l'habitatge.

Per assolir aquests objectius, el PMHB centra la seva activitat en:

- La promoció d'habitatges a preu assequible: habitatges en dret de superfície; habitatges de lloguer (per a gent gran i per a altres col·lectius) i habitatges per a afectats per projectes urbanístics o remodelacions de barris.
- L'administració del seu patrimoni com la gestió (renovació de contractes, administració...); les reparacions puntuals i rehabilitació integral dels habitatges perquè facin un procés de rotació, i la rehabilitació d'edificis.
- L'adquisició i rehabilitació d'habitatges provinents d'entitats financeres i de grans tenidors per incorporar-los al parc públic.
- Posar el sòl a disposició d'altres operadors i impulsar noves formes de tinença com el cohabitatge.
- La realització de les funcions d'àmbit municipal que se li encarreguin, relatives a l'habitatge, la població i la política de sòl.
- La difusió de la seva activitat i l'edició de publicacions periòdiques relacionades amb el sector de l'habitatge.

### ENTORN

La necessitat d'atendre el nombre creixent de persones que pateixen l'emergència habitacional ha marcat l'exercici 2016. En aquest context, s'ha treballat per incrementar la promoció de nous habitatges de protecció oficial, i per obtenir, rehabilitar i gestionar habitatges buits provinents d'entitats bancàries i altres grans tenidors amb la finalitat d'incorporar-los al parc públic. També s'ha posat el sòl a disposició de nous models de tinença, com el cohabitatge.

### RECURSOS

El PMHB ha obtingut uns ingressos de 44,4 milions d'euros, amb un resultat d'explotació de 6,0 milions d'euros i uns

**Taula 6.1.4.1. Finançament**

Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	(Milers d'euros)
Inversió	15.492
Resultat comptable	3.305
Cash-flow	8.515

guany de 3,3 milions d'euros, que es destinaran íntegrament a accions del Patronat, com la incorporació de nous habitatges mitjançant la promoció i l'adquisició, i la millora dels edificis d'habitatges que es gestionen.

Les partides més rellevants pel que fa als ingressos han estat els lloguers, amb 20,6 milions d'euros, i les vendes, bàsicament del dret de superfície d'habitatges, amb 18,7 milions d'euros.

El resultat obtingut ha estat possible gràcies al marge de vendes i a la disminució de les despeses financeres, com a conseqüència d'un descens dels tipus d'interès i d'una significativa baixada de l'endeutament, que ha passat de 169 milions d'euros l'any 2015 a 153 milions d'euros a 31 de desembre del 2016.

El volum d'inversió pel que fa a la nova construcció de promocions d'habitatges

**Taula 6.1.4.2. Recursos Humans a 31 de desembre**

Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	Total	Mitjana d'edat	% de dones
Directius/ves	4	52	25,00
Tècnics/ques	36	48	63,89
Administratius/ves i auxiliars	49	47	63,27
Altres	3	58	33,33
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>51</b>	<b>60,87</b>

ha estat de 15,5 milions d'euros, d'acord amb el detall següent:

- Promoció destinades a la venda del dret de superfície: 2,0 milions (13%).
- Promoció destinades a lloguer: 13,5 milions (87%).

**ACTIVITAT**

Les actuacions més destacades al llarg de l'any 2016 han estat:

**• Promoció de nous habitatges**

A finals del 2016, el Patronat tenia en construcció 547 habitatges de nou promocions diferents (49 habitatges es van iniciar aquest mateix any).

Durant aquest any hi ha hagut en redacció nou projectes que sumen 355 habi-

171

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms**Taula 6.1.4.3. Promoció d'habitatges**

Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

Promoció	Nombre de promocions	Nombre d'habitatges	Pressupost Actuació (M €)	Inversió (M €)
Finalitzades	-	-	-	-
Iniciades	1	49	4,27	0,24
Iniciades en anys anteriors i en execució	9	498	42,19	11,66
En procés de licitació	2	114	13,64	-
Projectes en redacció	9	355	-	-
Projectes en fase de concurs	6	636	-	-

**Taula 6.1.4.4. Certificat energètic en promocions**  
Patronat Municipal d'Habitatge, 2016

Promoció	Habitatge	Classe
Promocions amb certificat energètic d'edifici acabat	Pere IV, 455 / Camí de Ca l'Isidre, 5 / Josep Pla, 172 / Paraguai, 2	B
Remodelació barri Bon Pastor	Alfarràs, 30, 32, 34, 36 i 38 / Passeig Mollerussa, 20 i 18 (Edifici E2 3a fase Remodelació del barri del Bon Pastor)	B
	Biosca, 17, 19, 21, 23 i 25 / Bellmunt, 2 / Claramunt, 51 (Edifici F1 3a fase Remodelació del barri del Bon Pastor)	C
	Biosca, 33, 35, 37, 39 i 31 (Edifici F2 3a fase Remodelació del barri del Bon Pastor)	B
	Constitució, 31 i 35 (UP 4 Can Batlló)	B
Promocions amb certificat energètic en fase projecte	Ali Bei, 100-102	B
	Viladomat, 142 (Edifici gent gran)	A
	Viladomat, 142	C
	Pl. Dolors Piera, 6	A
	Pl. d'Isabel Vila, 2 (Sancho d'Àvila I fase)	
	Av. Vallcarca, 93-95 (Vallcarca AA3)	B

**Taula 6.1.4.5. Contractes i escriptures**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	2015	2016	% d'increment
Lloguer	118	139	17,80
Ús i habitació-vitalici	65	92	41,54
Fons de lloguer social	100	148	48,00
Fons de lloguer social. Contingents especials	47	25	-46,81
Fons de lloguer social. Afectat urbanístic sense dret a reallotjament	2	3	50,00
Vendes	4	2	-50,00
Dret de superfície	94	132	40,43
Mesa d'emergències	-	18	-
Cessions	16	9	-43,75
Ampliació dret usdefruit	5	-	-
<b>Total</b>	<b>451</b>	<b>568</b>	<b>25,94</b>

**Taula 6.1.4.6. Renovacions dels contractes 10 HJ i revisions dels lloguers**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	2015	2016	% d'increment
Renovacions contractes 10 HJ	133	96	-27,81
Renovacions contractes de les Vores	28	21	-25,00
Subrogacions i regularitzacions contractuals	61	131	114,75
Reduccions lloguer	374	423	13,10

tatges, i sis projectes més amb 6.361 habitatges, es trobaven en fase de concurs.

#### • Eficiència energètica

S'han fet diferents promocions d'habitatges amb certificat energètic.

#### Contractes i escriptures

Durant el 2016, s'han realitzat 568 altes de contractes i escriptures d'habitatges (contractes d'arrendament, d'ús i habitació, del fons de lloguer social, del fons de lloguer social-contingents especials, del fons de lloguer social-afectat urbanístic sense dret a reallotjament, de la mesa d'emergències, de cessions, d'escriptures de compravenda i de vendes en dret de superfície). (Taula 6.1.4.5).

S'han desenvolupat altres activitats lligades a la vida del contracte. En el cas del lloguer, devolució de dipòsits, revisió d'aportacions de la gent gran i tramitació de visats; i en el cas de compravendes, amortitzacions avançades, cartes de pagament i liquidació de plusvàlues, etc.

#### Gestió de lloguers

La gestió del lloguer i la seva revisió ha comportat 96 renovacions dels habitatges per a joves (10 HJ), 21 renovacions de Vores, 59 subrogacions contractuals, 72 regularitzacions contractuals i 423 reduccions de lloguer. (Taula 6.1.4.6).

#### Adjudicacions

Al llarg del 2016 s'han adjudicat 589 habitatges, 255 dels quals han estat en promocions d'obra nova.

Del total d'adjudicacions, 161 corresponen al parc de lloguer social destinat a famílies en situació d'emergència per pèrdua de l'habitatge on residien. Així mateix, s'han adjudicat 123 habitatges a contingents especials subvencionats (dones amb violència de gènere, perso-

nes amb vulnerabilitat econòmica, gent gran i persones amb discapacitat). En concret, s'han adjudicat 78 habitatges que formen part de les promocions amb serveis al col·lectiu de gent gran. (Taula 6.1.4.7 i 6.1.4.8).

#### • Expedients d'adjudicació tramitats

El PMHB ha tramitat 1.298 expedients corresponents a adjudicacions d'habitatges i aparcaments i d'altres motius com renúncies, desistiments, defuncions, etc.

#### • Patrimoni

El Patronat ha gestionat a data 31 de desembre del 2016 un patrimoni de 9.696 immobles, incloent-hi habitatges, locals i aparcaments.

El 73% dels habitatges (9.198 unitats) han estat en règim de lloguer i la resta han estat en amortització i d'altres tipus de règims.

El 76% (7.259) del patrimoni correspon al que gestiona el PMHB i la resta és de l'Institut Català del Sòl o de l'Ajuntament. (Taula 6.1.4.9).

#### • Contractació

Durant el 2016, s'han iniciat 69 expedients de contractació: nou d'obres, 59 de serveis i un d'especial. Durant el període de 2016 es van adjudicar 65 contractes. El 67,65% del total licitat correspon a obres. La baixa mitjana en les licitacions d'obres ha estat de 21,62%.

#### • Rehabilitació d'habitatges i remodelació de barris

– Manteniment i adequació dels habitatges.

La inversió realitzada pel PMHB en les obres de reparació i manteniment dels habitatges que gestiona i en l'adequació dels habitatges que queden lliures per a la seva nova ad-

**Taula 6.1.4.7. Adjudicacions d'habitatges per procedència**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	Obra nova	Habitatges recuperats	Total
Afectats Urbanístics	133	7	140
Mesa d'emergències (Fons del lloguer social)	1	160	161
Contingent especial (Fons del lloguer social)	5	26	31
Contingents generals	70	29	99
Lliure comercialització PMHB	18	6	24
Gent gran	-	78	78
Canvis d'habitatge <sup>1</sup>	27	19	46
Dret de superfície	1	-	1
Convenis amb entitats	-	9	9
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>334</b>	<b>589</b>

Nota: 1. Dels 46 canvis d'habitatge 14 es consideren adjudicacions a contingents especials subvencionats.

**Taula 6.1.4.8. Adjudicacions d'habitatges per districtes**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	Obra nova	Habitatges recuperats	Total
Ciutat Vella	104	52	156
Eixample	-	9	9
Sants-Montjuïc	-	43	43
Les Corts	-	4	4
Sarrià-Sant Gervasi	-	2	2
Gràcia	8	12	20
Horta-Guinardó	15	44	59
Nou Barris	1	73	74
Sant Andreu	125	42	167
Sant Martí	2	53	55
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>334</b>	<b>589</b>

**Taula 6.1.4.9. Patrimoni immobiliari**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

Unitats gestionades	Patrimoni propi	Patrimoni aliè (Incasol-Aj. Barcelona)	Total
En lloguer	4.895	2.175	7.070
En amortització	1.634	91	1.725
De venda amb dret de superfície	726	-	726
Amb altres tipus de cessió	104	71	175
<b>Total</b>	<b>7.359</b>	<b>2.337</b>	<b>9.696</b>

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms

judicació puja a 3.486.573,28 euros. Aquesta xifra inclou les diferents actuacions que s'han dut a terme també en immobles de propietat municipal o de l'Incasòl, però que es gestionen des del PMHB.

## – Instal·lacions de captació solar.

S'ha continuat amb el manteniment preventiu i correctiu de les instal·lacions de captació solar per aigua calenta sanitària. La inversió executada ha estat de 151.785,00 euros. Al llarg del 2016 també s'han executat millores del rendiment de les instal·lacions, amb una inversió de 99.518,90 euros.

## – Monitoratge de les instal·lacions solars.

En col·laboració amb l'Agència d'Energia, s'ha continuat amb els treballs de monitoratge de les instal·lacions solars consistents en la instal·lació dels elements de mesura necessaris (sondes de temperatura, cabalímetres, comptadors elèctrics, etc.) i dispositius de tractament i enviament de dades per a l'obtenció de dades derivades de funcionament de totes les instal·lacions solars tèrmiques. El global del projecte contempla la instal·lació d'aquests sistemes en 2.413 habitatges. La inversió executada durant l'any 2016 és de 53.777,08 euros. L'actuació s'ha donat per finalitzada.

## – Seguretat i salut.

S'ha prorrogat el contracte de segu-

retat i salut per a totes les obres de manteniment i serveis que porta a terme el Patronat, amb una inversió de 49.241 euros.

## – Rehabilitació cromàtica del passeig Santa Coloma, 55-71.

Per renúncia de l'empresa adjudicatària de les obres, durant l'any 2016 s'ha modificat el projecte, s'han tornat a licitar les obres i s'han reiniciat les obres de rehabilitació. El pressupost d'actuació global va ser de 1.804.8199,70 euros.

## – Reparacions d'urgència als barris de Canyelles i el Besòs i el Maresme.

Fruit del conveni de col·laboració relatiu al conjunt urbà dels barris de Canyelles i el Besòs i el Maresme i d'encàrrec de gestió entre el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i el Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona per a la rehabilitació d'edificis d'habitatges. La rehabilitació del barri de Canyelles se li encomana a l'Agència de l'Habitatge. El Patronat ha portat a terme, mentre no s'inicien els treballs de rehabilitació, les reparacions d'urgència.

## – Actuació al Barri Baró de Viver.

Ha continuat el conveni d'adhesió i col·laboració entre el Patronat Municipal de l'Habitatge, l'Ajuntament de Barcelona i l'Associació de Veïns, i amb l'assistència de la Secretaria de l'Habitatge de Catalunya, amb la finalitat de millorar l'accessibilitat i eliminar barreres arquitectòniques en determinades finques de promoció pública del barri de Baró de Viver de Barcelona.

## • Administració de finques

Durant el 2016 el PMHB va gestionar i administrar 6.412 unitats, i va tramitar les despeses i les incidències de 3.361

**Taula 6.1.4.10. Unitats gestionades pel Patronat**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	2015	2016	% d'increment
Gestionades i administrades per finques	5.575	6.412	15,01
Gestionades però administrades per altres administradors	2.854	3.361	17,76
<b>Total</b>	<b>8.429</b>	<b>9.773</b>	<b>15,94</b>



unitats de lloguer dels 9.773 habitatges, locals o aparcaments. L'administració del parc comporta, entre d'altres tasques, l'actualització de rendes, la repercussió de l'IBI, les assegurances i sinistralitat, els pagaments i incidències i la gestió de reparacions. (Taula 6.1.4.10).

#### • Comercialització de locals i aparcaments

– Vendes: durant el 2016 s'han venut 15 locals i set places d'aparcament.

– Lloguer: s'han llogat vuit locals i se n'han cedit a l'Ajuntament 10 per a finalitats socials. Respecte als aparcaments annexats a l'habitatge, se n'han llogat cinc. També s'ha fet un contracte amb Wesmartpark pel qual s'han llogat 40 places d'aparcament i s'ha continuat amb el programa Aparcaquí per llogar aparcaments no vinculats als habitatges.

A finals del 2016, l'oferta d'aparcaments d'aquest programa era de 914 places (820 per a cotxes i 94 per a motos), i l'ocupació era d'un 86%.

#### • Informació

L'oficina d'atenció a les persones usuàries va realitzar 28.139 atencions. (Taula 6.1.4.11).

#### • Expedients contenciosos

Al llarg de l'any 2016 s'han iniciat 251 expedients contenciosos, 220 dels quals han estat per falta de pagament. També s'han tancat 253 expedients, 217 dels quals per falta de pagament del deute. A finals d'any, hi havia en tràmit 259 expedients, 206 dels quals eren per falta de pagament. Per tercer any consecutiu, ha tornat a baixar el nombre d'expedients iniciats per falta de pagament a causa de la política de subvencions al lloguer i del seguiment que es fa, prèviament al trasllat dels expedients a l'assessoria jurídica, des del Servei de Prevenció, Intervenció i Mediació en Habitatge Pú-

**Taula 6.1.4.11. Nombre d'atencions realitzades per l'oficina d'atenció**  
Patronat Municipal d'Habitatge, 2016

	2015	2016	% d'increment
Presencials	8.797	9.324	5,99
Telefòniques	11.456	11.250	-1,80
Electròniques	5.034	5.120	1,70
Escrits	1.905	2.445	28,35
<b>Total</b>	<b>27.192</b>	<b>28.139</b>	<b>3,48</b>

**Taula 6.1.4.12. Nombre d'expedients contenciosos oberts**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	2015	2016	% d'increment
Falta de pagament	236	220	-6,78
Ocupació il·legal	1	4	300,00
Defunció	7	5	-28,57
No ús	1	1	0,00
Precari	16	10	-37,50
Cohabitació	1	0	-100
Termini	3	4	33,33
Atípic	7	7	0,00
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>251</b>	<b>-7,72</b>

**Taula 6.1.4.13. Nombre d'expedients contenciosos tancats**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	2015	2016	% d'increment
Falta de pagament	271	217	-19,93
Ocupació il·legal	3	5	66,67
Defunció	10	5	-50,00
No ús	3	1	-66,67
Precari	1	1	0,00
Cohabitació	7	15	114,29
Termini	1	3	200,00
Atípic	6	6	0,00
<b>Total</b>	<b>302</b>	<b>253</b>	<b>-16,23</b>

**Taula 6.1.4.14. Nombre d'expedients contenciosos en tràmit**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	2015	2016	% d'increment
Falta de pagament	206	206	0,00
Ocupació il·legal	6	5	-16,67
Defunció	9	9	0,00
No ús	0	0	-
Precari	27	23	-14,81
Cohabitació	1	0	-100,00
Termini	3	4	33,33
Atípic	12	11	-8,33
Mal ús	0	1	-
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>259</b>	<b>-1,89</b>



## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms

blic, adscrit al Consorci de l'Habitatge de Barcelona. S'han recuperat 49 habitatges per ser adjudicats de nou (taules 6.1.4.12, 6.1.4.13 i 6.1.4.14).

#### • Ajuts a persones vulnerables

S'han tramitat 146 sol·licituds d'ajuts per evitar desnonaments al Departament d'Atenció a Persones Vulnerables de l'Àrea de Drets Socials, més 32 que corresponen a expedients d'anys anteriors que encara no s'havien resolt. Del total d'aquestes sol·licituds, en 30 casos ha pagat el titular de l'habitatge, 35 casos s'han resolt per pagament del deute a càrrec de Drets Socials, 30 (n'hi ha un amb l'autorització pendent d'executar) amb copagament (titular i Drets Socials), i en 16 casos s'ha recuperat l'habitatge per impagament de rendes (renúncia o llançament judicial). A finals d'any, 67 casos seguien en tràmit.

#### • Inspeccions

El departament d'inspeccions ha realitzat aproximadament 20.000 actuacions per vetllar pel bon ús i manteniment dels habitatges. El 48% de les actuacions corresponen a tasques de control de l'ocupació dels habitatges.

#### • Imatge i comunicació

A nivell de comunicació, s'han realitzat diverses accions, entre les quals destaquen:

– L'edició de diferents publicacions relacionades amb l'habitatge com ara el *Xifres d'Habitatge* o el *Qüestions d'habitatge*.

– L'atenció a grups internacionals de professionals provinents de diferents països: entre els quals Corea del Sud, Noruega, Itàlia, Tailàndia, Dinamarca o l'Illa de la Reunió.

– La coordinació de jornades de portes obertes per visitar els pisos del PMHB.

– L'exposició sobre els projectes d'habitatge de promoció pública del PMHB en col·laboració amb l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Barcelona, a més d'altres actes divulgatius.

– La difusió de l'activitat del PMHB a través de la pàgina web i notes de premsa als mitjans de comunicació, a través del departament de premsa de l'Ajuntament de Barcelona.

– La vinculació de la pàgina web del PMHB a la nova pàgina web d'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona.

– La comunicació interna de la institució amb eines com ara la intranet.

#### • Arxiu i documentació

S'ha fet la difusió del següent fons documental del PMHB:

Finalitat de la recerca	Sol·licituds	Documents
Per a treballs d'investigació i recerca d'alumnes de diferents universitats que cursen estudis, màsters o tesis doctorals sobre construcció d'habitatges, urbanisme, història, etc., relacionats amb promocions del Patronat.	21	135
Per a exposicions, publicacions i diferents activitats culturals que requereixen plànols, fotografies, pel·lícules, etc., dipositats al nostre arxiu.	11	4
Per a consultes tècniques de particulars per a la realització d'estudis de diagnosi, reparacions, supressió de barreres arquitectòniques, etc.; consultes dels districtes per a urbanitzacions, i altres actuacions, de diferents arxius i d'altres administracions i entitats	32	118
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>296</b>

## REPTES DE FUTUR 2017

Per a l'any 2017, el PMHB es planteja els reptes següents:

- Incrementar la construcció d'habitatges de protecció oficial per atendre les necessitats d'habitatge de la població, com a principal promotor de l'Ajuntament de Barcelona.
- Ampliar el parc d'habitatges gestionats amb l'adquisició de pisos buits de grans tenidors i la seva posterior rehabilitació.
- Avançar perquè el parc públic d'habitatges sigui majoritàriament de lloguer social, per tal d'assolir l'objectiu del Pla pel dret a l'habitatge de Barcelona 2016-2025, on es preveu que el 80% del total tingui aquest règim de tinença.
- Posar el sòl públic a la disposició de promotores socials, com ara cooperatives, a partir de nous models de tinença de l'habitatge i noves formes de convi-

vència, com el model de cessió d'ús en règim cooperatiu.

- Cercar fonts de finançament alternatives a la banca privada per a la construcció d'habitatge protegit.
- Fomentar nous models d'habitatge de protecció oficial que donin resposta als requeriments socials actuals (criteris de gènere, d'accessibilitat, eficiència, model de convivència, etc.) amb espais de diàleg com el Comitè d'Experts per la Innovació en Habitatge.
- Mantenir, rehabilitar i millorar el parc públic d'habitatge actual.
- Portar a terme la creació de l'Institut Municipal de l'Habitatge, per centralitzar els serveis municipals d'habitatge en una sola entitat.

### Àngels Mira i Cortadellas

Gerent Patronat Municipal de l'Habitatge

177

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

**Taula 6.1.4.15. Indicadors de producció dels serveis**  
Patronat Municipal de l'Habitatge, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Promoció Habitatge</b>							
Finalitzades	199	490	-	160	150	-	-
Projectes en redacció	958	958	619	786	489	355	-62,94
<b>Contractes i escriptures</b>	<b>399</b>	<b>720</b>	<b>467</b>	<b>694</b>	<b>451</b>	<b>568</b>	<b>42,36</b>
<b>Adjudicació d'habitatges</b>							
Obra nova	-	410	208	210	239	255	-37,80
Habitatges recuperats	182	284	307	320	312	334	83,52
<b>Patrimoni immobiliari</b>							
Habitatges en lloguer	5.828	5.937	6.026	6.122	6.393	6.781	16,35
<b>Expedients de contenció</b>							
Oberts	265	318	334	258	272	251	-5,28
Tancats	274	240	305	342	302	253	-7,66
En tràmit	255	343	345	302	264	259	1,57
<b>Atencions realitzades per l'oficina d'atenció</b>							
	<b>16.024</b>	<b>16.537</b>	<b>18.449</b>	<b>20.002</b>	<b>27.192</b>	<b>28.139</b>	<b>75,61</b>

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

## 6.2.1. AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA DE BARCELONA

L'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) és un organisme autònom consorciat, amb personalitat jurídica pròpia i patrimoni independent. El va crear el Consorci Sanitari de Barcelona (CSB) en virtut del que disposa la Llei de la Carta Municipal de Barcelona, com a fruit de l'acord entre l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya i es vincula funcionalment a l'Àrea de Drets Socials.

L'Agència és l'interlocutor únic en matèria de salut pública de la ciutat, i concentra totes les competències de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona en aquest camp.

### MISSIÓ

L'Agència de Salut Pública de Barcelona dirigeix i gestiona els centres i serveis de salut pública de la ciutat per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya. La seva raó de ser és vetllar per la salut de les per-

sones residents a Barcelona i els seus visitants.

### ENTORN

Tot i les dificultats del context socioeconòmic s'han ampliat les aportacions econòmiques de l'Ajuntament de Barcelona per reforçar el treball de millora de la salut en barris desfavorits i altres aspectes prioritaris, i s'han preservat les de la Generalitat de Catalunya. També s'han mantingut les inversions a càrrec del finançament municipal, cosa que permet un tancament equilibrat del pressupost de l'Agència i unes perspectives estables per a l'any vinent.

S'han mantingut els serveis de salut pública al servei de la ciutadania de Barcelona.

### RECURSOS

El pressupost liquidat provisional de l'ASPB del 2016 pel que fa a ingressos ha estat de 34.814.474,70 euros, corresponents als drets reconeguts i liquidats. La majoria procedeixen de les transferències econòmiques fetes per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya, en un percentatge del 66% i 21%, respectivament, sobre el total. Pel que fa al pressupost liquidat de despeses, és a dir de les obligacions reconegudes, el capítol més important correspon al de personal, amb 16.000.168,77 euros, seguit del de compra de béns corrents i serveis amb 12.323.366,67 euros.

El nombre de persones treballadores a 31 de desembre de 2016 era de 296, incloent-hi el personal adscrit per la Generalitat. L'edat mitjana era de 48,27 anys i un 70% eren dones.

### ACTIVITAT

Les funcions de l'ASPB es desglossen en un catàleg de serveis que es va revisar i actualitzar durant el 2014 i que va ser aprovat per la Junta de Govern. L'ASPB desplega la seva activitat en 11 grans

178

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

**Taula 6.2.1.1. Liquidació del pressupost**  
Agència de Salut Pública de Barcelona, 2016

Despeses	€	%
Personal	16.000.168,77	53,32
Béns i serveis	12.323.366,67	41,07
Transferències corrents	420.287,17	1,40
Inversió i transferències de capital	1.260.398,82	4,20
Despeses financeres	2.392,38	0,01
<b>Total</b>	<b>30.006.613,81</b>	<b>100,00</b>
Ingressos	€	%
Aportacions Ajuntament de Barcelona	22.892.398,55	65,76
Aportacions i contractes de serveis Generalitat de Catalunya	7.179.464,52	20,62
Transferències corrents i subvencions de l'Estat	102.709,47	0,30
Altres transferències	848.146,03	2,44
Altres ingressos propis i patrimonials	3.791.746,13	10,89
<b>Total</b>	<b>34.814.474,70</b>	<b>100,00</b>

Nota: És possible que es doni la variació d'algun d'aquests imports ja que l'exercici a data d'avui no s'ha tancat. Aquesta informació és pressupostària i no econòmicofinancera, per tant, no coincidirà amb la del compte de resultats. Les transferències de l'Ajuntament de Barcelona integren: Aportació Municipal, Aportació OOAA Ajuntament de Barcelona, Subvenció de Capital PIM.

àmbits d'actuació i 47 línies de treball, el resum de les quals es troben a la taula d'indicadors de producció.

Els grans àmbits d'actuació són els següents:

- Sistemes d'informació sanitària, mitjançant els quals es recullen i analitzen les dades de salut dels ciutadans i ciutadanes de Barcelona.
- Vigilància i control epidemiològic de les malalties transmissibles, brots epidèmics i malalties relacionades amb el treball.
- Vigilància i control ambiental d'aquells riscos que poden suposar un perill per a la salut.
- Vigilància i control d'aliments i d'establiments alimentaris de la ciutat amb vista a garantir la seguretat alimentària per als consumidors.
- Vigilància i control de les plagues urbanes.
- Laboratori de salut pública, que dona suport analític als programes de vigilància i control dels aliments, les aigües i l'aire establerts per les autoritats sanitàries. Els serveis analítics del Laboratori també estan a la disposició d'empreses i clients particulars.
- Prevenció de la malaltia, amb especial rellevància de les activitats preventives que s'integren en la praxi assistencial com el cribratge de càncer de mama o el programa de vacunacions escolars.
- Promoció de la salut de les persones, tant en l'àmbit individual com col·lectiu, a través de programes i accions en els vessants assistencial, educatiu i laboral.
- Atenció a les drogodependències amb accions de prevenció del con-

sum de drogues i alcohol i programes de tractament i de reducció de danys per a persones consumidores.

- Exercici de l'autoritat sanitària, fent complir la normativa vigent en el camp del control ambiental, els aliments i els establiments alimentaris.
- Projectes externs.
- Recerca i docència.

## ACTUACIONS O ESDEVENIMENTS RELEVANTS

Les actuacions més destacades al llarg de l'any 2016 han estat:

- Sistemes d'informació sanitària

A partir de l'anàlisi de les dades recollides a través dels diferents sistemes d'informació sanitària de l'ASPB s'elabora anualment l'*Informe de Salut de la Ciutat*. Aquesta ha estat i és una eina clau per millorar el coneixement sobre els determinants de salut que afecten la població i, a partir d'aquí, planificar i dissenyar intervencions de salut i orientar les polítiques de salut basades en l'evidència. L'*Informe de Salut* presentat el 2016 incorpora un apartat important sobre l'impacte en salut de la contaminació atmosfèrica a Barcelona. D'altra banda, durant l'any s'ha fet el gruix de l'Enquesta de Salut de Barcelona, i també l'Enquesta FRESC a estudiants de secundària. Els informes d'aquestes enquestes es presentaran el 2017.

- Vigilància epidemiològica i intervenció

La vigilància epidemiològica de les malalties transmissibles i la intervenció en la investigació i control de brots epidèmics s'ha dut a terme amb estreta col·laboració amb els serveis assistencials de salut de la ciutat i els responsables del Departament de Salut. D'altra banda, els darrers anys cal destacar les activitats de vigilància i control de les arbovirosis importades (dengue, chikun-

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms

gunya i zika) i de les infeccions de transmissió sexual.

- Vigilància i intervenció ambiental

Durant l'any 2016, s'han mantingut estables les activitats de vigilància i control del medi hídric, les aigües de consum humà i els establiments amb risc sanitari per legionel·la, com ara piscines d'ús públic, establiments que comercialitzen plaguicides, albergs juvenils i establiments de tatuatge, pírcing i micropigmentació.

S'han continuat millorant els equips de mesura de la qualitat de l'aire de la ciutat, per tal d'augmentar les dades vàlides i s'ha treballat conjuntament amb l'Ajuntament de Barcelona en matèria d'interlocució i coordinació general sobre la informació de la qualitat de l'aire cap a la ciutadania.

- Prevenció de les malalties i promoció de la salut

S'ha ampliat notablement el treball en Salut als Barris, un projecte participatiu en què col·laboren les diferents administracions que tenen un rol en la salut de les persones i també les entitats veïnals del barri. La seva finalitat és reduir les desigualtats en salut de la població. El projecte consta de diferents passos: cerca d'aliances al barri, diagnòstic de la situació, priorització d'intervencions per portar a terme i implementació, avaluació i sostenibilitat del programa. L'any 2016 s'han incorporat nous barris al projecte, en el que es vol implicar 23 barris del període.

Cal assenyalar que gairebé ha culminat el traspàs de les activitats d'administració de vacunes dels serveis de l'Agència a l'atenció primària de salut.

- Prevenció i atenció a les addiccions

S'han mantingut els serveis de titularitat municipal d'atenció a les persones amb problemes de drogoaddicció, així

com els programes de prevenció del consum. Amb l'Àrea de Drets Socials, s'ha seguit treballant per desplegar els recursos sociosanitaris per a l'atenció de persones vulnerables amb problemes de drogodependències contemplats al Pla d'Acció sobre Drogues vigent 2013-2016: un recurs d'acollida per a dones consumidores de drogues i víctimes de violència masclista i un centre d'acollida per a persones consumidores sense sostre.

Se segueix participant en la reordenació d'equipaments de salut al Raval Sud pilotat pel districte de Ciutat Vella, la Comissionada de Salut de l'Ajuntament i el Departament de Salut.

S'ha avaluat el Pla d'Acció sobre Drogues de Barcelona 2013-2016 i s'han iniciat els treballs de preparació del nou Pla.

- Seguretat alimentària

Pel que fa a la seguretat alimentària, al llarg del 2016 s'han mantingut els programes de vigilància i control basats majoritàriament en la inspecció d'establiments alimentaris i l'anàlisi de la qualitat sanitària dels aliments que es consumeixen a la ciutat, tant des d'un punt de vista microbiològic com químic.

Dins dels programes de vigilància i control, cal fer referència a la consolidació del programa d'Al·lèrgies/Intoleràncies Alimentàries als Menjadors Escolars (VAIAME) que es desplega als centres escolars de la ciutat que disposen de menjador.

- Laboratori de Salut Pública

El Laboratori ha seguit actualitzant i acreditant les seves línies analítiques d'aigües, aliments i ambientals, tant microbiològiques com químiques, amb la finalitat de mantenir la seva competència tècnica i la qualitat dels seus resultats per poder fer front a les noves exigències legals pel que fa al control oficial.

Durant el 2016 s'han consolidat les noves línies de treball del Laboratori, basades en els nous equips finançats en part pel Pla d'Inversions Municipal, que permeten la renovació i actualització de l'equipament analític i les instal·lacions necessàries per garantir la qualitat tècnica de les anàlisis de control fetes.

- Qualitat

D'acord amb els compromisos de millora contínua dels nostres serveis i de donar la màxima consideració a la prevenció de riscos en les persones que treballen a l'ASPB, l'Agència ha passat enguany les auditories de manteniment de les normes ISO 9001 de qualitat i OSHAS 18001 de salut i seguretat en el treball, i les ha mantingut, s'ha revisat la documentació del sistema de gestió ambiental ISO 14001, i s'ha preparat la documentació i iniciat la memòria per a la nova avaluació EFQM, prevista per al 2017.

- Recerca i docència

L'ASPB ha seguit portant a terme projectes de recerca que ajuden a fer les tasques de salut pública basades en la prova científica, els resultats dels quals es publiquen en revistes científiques. A més, la institució segueix mantenint convenis de col·laboració amb universitats per tal de col·laborar en la docència de salut pública a Catalunya.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Per a l'any 2017, l'ASPB es planteja els reptes següents:

- Mantenir el funcionament operatiu dels serveis de salut pública confiats a l'ASPB.
- Participar en les prioritats polítiques definides per a la ciutat: estendre el programa Salut als Barris; participar en la Taula de Salut Mental, la de Salut Sexual i Reproductiva i la taula contra la Contaminació de l'Aire; col·laborar en l'Observatori d'Im-

pactes en Salut i Qualitat de Vida de les Polítiques Municipals i en el Pla d'Acció conjunta per a la reducció de desigualtats socials en salut.

- Participar en altres taules de l'Ajuntament o la Generalitat de Catalunya que tinguin relació amb la nostra cartera de serveis.
- Culminar el treball de camp de l'Enquesta de Salut de Barcelona ciutat i explotar les dades obtingudes, així com les de l'Enquesta FRESC.
- Presentar la proposta de nou Pla d'Acció sobre Drogues de Barcelona.
- Realitzar la Valoració dels Llocs de Treball de l'ASPB tal com estava contemplat al Pla estratègic 2013-2016.

### Carme Borrell i Thió

Gerent de l'Agència de Salut Pública de Barcelona.

181

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

**Taula 6.2.1.2. Indicadors de producció de serveis**  
Agència de Salut Pública de Barcelona, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>SISTEMES D'INFORMACIÓ SANITÀRIA</b>							
<b>Sistema d'informació d'accidents de trànsit¹</b>							
Casos d'urgència codificats	–	9.692	9.350	9.216	9.000	9.600	-0,95
<b>VIGILÀNCIA EPIDEMIOLÒGICA I INTERVENCIÓ</b>							
<b>Programa de prevenció i control de la tuberculosi</b>							
Casos notificats i estudiats	605	624	614	530	523	513	-15,21
<b>Vigilància i control de la sida/VIH i de l'hepatitis</b>							
Declaracions de sida	58	86	68	55	47	35	-39,66
Declaracions de nous diagnòstics de VIH	259	396	370	253	308	367	41,70
Declaracions d'hepatitis víriques²	136	323	237	235	150	170	25,00
<b>Vigilància i control de la legionel·losi</b>							
Casos de legionel·losi investigats	60	66	54	83	73	73	21,67
<b>Vigilància i control d'altres malalties transmissibles</b>							
Declaracions nominals d'altres malalties transmissibles	1.651	1.864	2.351	2.429	3.400	4.663	182,43
<b>Vigilància de la salut ocupacional</b>							
Informes sobre casos investigats emesos	243	193	247	276	314	337	38,68
<b>VIGILÀNCIA I INTERVENCIÓ AMBIENTAL</b>							
<b>Vigilància i control de les aigües de consum humà</b>							
Controls de desinfecció de la xarxa i dipòsits	244	347	312	180	528	749	206,97
Controls de qualitat de l'aigua de proveïment³	16	16	16	183	194	123	–
Controls d'aixeta de consumidor, abastaments propis i fonts naturals	538	277	262	325	351	254	-52,79
<b>Vigilància i control del medi hídric</b>							
Controls d'aigües freàtiques	248	214	141	315	409	26	-89,52
Controls d'aigües litorals	173	161	252	180	230	151	-12,72
Controls de sorres de platges	278	272	342	324	414	574	106,47
<b>Vigilància i control d'instal·lacions de risc sanitari</b>							
Piscines: controls sistemàtics	202	180	156	115	110	34	-83,17
<b>Albergs juvenils</b>							
Inspeccions preventives i de comprovació	43	43	69	62	76	44	2,33
<b>Instal·lacions de risc de legionel·losi</b>							
<b>Torres de refrigeració i condensadors evaporatius</b>							
Inspeccions preventives i de comprovació	186	141	142	131	103	82	-55,91
<b>Altres instal·lacions de risc (centres sanitaris, ACS, i AFCH, spas i anàlegs)</b>							
Inspeccions preventives i de comprovació	175	176	120	143	128	195	11,43



	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>PREVENCIÓ I PROMOCIÓ DE LA SALUT</b>							
<b>Programa de cribatge de càncer de mama</b>							
Citacions de dones fetes	96.000	98.000	94.000	99.720	99.010	–	3,14
<b>Pla de vacunació continuada</b>							
Vacunes administrades a les escoles	58.595	62.383	58.607	37.668	4.909	1.411	-97,59
Vacunes de la grip subministrades	306.252	283.100	293.554	306.980	280.305	285.453	-6,79
<b>Prevenió i control del tabaquisme</b>							
Inspeccions de tabac en establiments alimentaris	6.952	6.495	5.618	5.332	6.256	6.591	-5,19
<b>PREVENCIÓ I ATENCIÓ A LES ADDICCIONS</b>							
<b>Programes de disminució de risc en centres socio-sanitaris</b>							
Persones usuàries en actiu a la Sala Baluard	2.496	1.866	1.664	1.704	1.668	2.215	-11,26
Persones usuàries en actiu a la Sala mòbil Zona Franca	276	270	162	109	108	82	-70,29
Persones usuàries en actiu a la Sala Vall d'Hebron	97	108	114	121	126	123	26,80
<b>Programes de disminució de risc al carrer</b>							
Xeringues distribuïdes	–	177.606	177.162	193.846	241.144	297.690	67,61
<b>SEGURETAT ALIMENTÀRIA</b>							
<b>Vigilància i control d'establiments alimentaris</b>							
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva social	1.361	1.229	1.431	1.246	1.197	841	-38,21
Inspeccions en establiments de restauració col·lectiva comercial	3.181	1.894	1.246	1.177	1.913	2.839	-10,75
Proposta de resolució del RSIPAC1	836	1.547	2.058	737	636	564	-32,54
<b>VIGILÀNCIA I CONTROL DE PLAGUES URBANES</b>							
<b>Vigilància i control ambiental de plagues a la via pública</b>							
Inspeccions inicials i de seguiment de múrids	8.978	8.551	8.804	10.254	13.707	12.613	40,49
Inspeccions inicials i de seguiment de paneroles	774	1.145	818	1.853	1.407	2.584	233,85
Inspeccions inicials i de seguiment de mosquits	1.323	896	1.068	782	898	1.170	-11,56
<b>LABORATORI DE SALUT PÚBLICA</b>							
Mostres analitzades (inclou altres mostres i controls de qualitat)	26.173	26.421	29.577	30.755	33.297	31.665	20,98
Paràmetres analitzats	500.082	523.000	575.565	572.386	516.846	509.742	1,93

Notes: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. Durant l'any 2015 els valors d'aquest indicador han estat revisats i actualitzats.

2. L'any 2012, la posada en marxa de la notificació electrònica va comportar canvis metodològics que van suposar un increment artificial dels casos.

3. L'any 2014, es va adaptar un nou enfocament en el sistema d'avaluació del risc que ha incrementat el nombre de controls fets en l'aigua de consum. Per tant, les dades no són comparables amb els anys anteriors.

La Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre, crea, a l'article 61, el Consorci de Serveis Socials de Barcelona i el defineix com un ens associatiu entre la Generalitat de Catalunya (60%) i l'Ajuntament de Barcelona (40%).

El Consorci de Serveis Socials té personalitat jurídica pròpia i independent de la de les administracions consorciades, així com capacitat de ser titular de drets i obligacions, dins els límits establerts per l'ordenament jurídic. Es regeix per uns estatuts propis i per l'esmentada Carta Municipal.

L'òrgan de govern superior del Consorci és el seu Consell de Govern, presidit per l'Honorable Senyora Consellera del Departament Treball, Afers Socials i Famílies Generalitat de Catalunya, i actua com a vicepresidenta la Il·lustríssima Segona Tinenta d'Alcaldia de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

### MISSIÓ

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona (CSSBCN) té com a missió consolidar, completar i desenvolupar una xarxa de serveis socials universal i de qualitat per a la ciutadania de Barcelona, mitjançant la planificació estratègica i la gestió de serveis socials especialitzats per garantir, especialment, la cobertura de les necessitats socials dels col·lectius amb més risc d'exclusió.

El CSSBCN garanteix l'atenció social especialitzada a les persones més vulnerables mitjançant els recursos de què disposa i és una peça clau en les polítiques públiques en aquest àmbit a la ciutat.

La seva autonomia i dimensió li permeten atendre amb eficiència i eficàcia els serveis que li han estat traspassats, però, sobretot, li permeten fer efectiu el principi de proximitat que han de perseguir les polítiques públiques.

Les seves principals funcions són:

- La planificació general en matèria de serveis socials en l'àmbit del municipi de Barcelona, especialment pel que fa al suport a l'autonomia personal i l'atenció a la dependència.

- Programar, prestar i gestionar els serveis socials d'atenció especialitzada d'abast superior, que impliquen funcions de valoració, diagnòstic, tractament, suport o rehabilitació, especialment en els àmbits d'infància, dona i discapacitat.

- Organitzar la informació per a la ciutadania i proporcionar suport informatiu, d'avaluació i estadístic a les tasques ordenadores i planificadores dels serveis socials, especialment en l'atenció de les persones en situació de dependència i els seus familiars.

### ENTORN

Per atendre les necessitats en l'actual entorn de crisi i austeritat econòmica, el Consorci s'estructura en quatre grans àmbits de gestió: Atenció a les persones amb dependència, Atenció a la infància i a les dones, Atenció a persones amb discapacitats i Atenció a persones drogodependents.

Des de la Gerència es fa el seguiment de les activitats dels diferents àmbits mitjançant altres unitats amb funcions transversals: planificació, administració general, assessorament jurídic i comunicació.

### RECURSOS

Per desenvolupar els seus objectius, el Consorci disposa de recursos econòmics provinents de les aportacions i cessions d'ús realitzades per les administracions consorciades i les aportacions efectuades per persones físiques.

Aquestes aportacions es recullen en els pressupostos d'ingressos i despeses que el Consell de Govern aprova anualment. La Gerència del Consorci eleva al

Consell de Govern la liquidació del pressupost i els comptes anuals prèviament intervinguts.

El pressupost de despesa s'ha anat incrementant durant els anys en què hi ha hagut traspassos de centres i serveis, i ha disminuït quan ha calgut donar compliment als decrets de contenció de la despesa, mantenint la qualitat dels serveis. (Taula 6.2.2.1).

El Consorci té diversos centres de responsabilitat que disposen d'autonomia de gestió de la seva despesa. Durant l'any 2016 s'ha mantingut el treball per objectius als centres i s'ha millorat el sistema de seguiment pressupostari, que permet obtenir informació periòdica de l'evolució del pressupost.

Pel que fa als recursos humans, la planilla del Consorci de Serveis Socials de

Barcelona està formada per personal laboral contractat pel Consorci, així com pel personal funcionari adscrit des de la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona.

Durant l'any 2016 s'ha iniciat un pla de suport per a la realització del Programa Individual d'Atenció (PIA) vinculat amb les sol·licituds de la Llei de la Dependència. Per aquest motiu s'han contractat diversos professionals de perfil tècnic, treballadors socials, així com dos auxiliars administratius.

Per incrementar la qualitat de l'atenció als centres, el 2016 s'ha continuat impulsant la formació dels treballadors i treballadores. Igualment s'ha reforçat i multiplicat l'atenció, el seguiment i el suport a la gestió que els i les caps de servei i els tècnics i tècniques dels serveis centrals donen a tots els centres.

185

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

#### Taula 6.2.2.1. Liquidació del pressupost

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2016

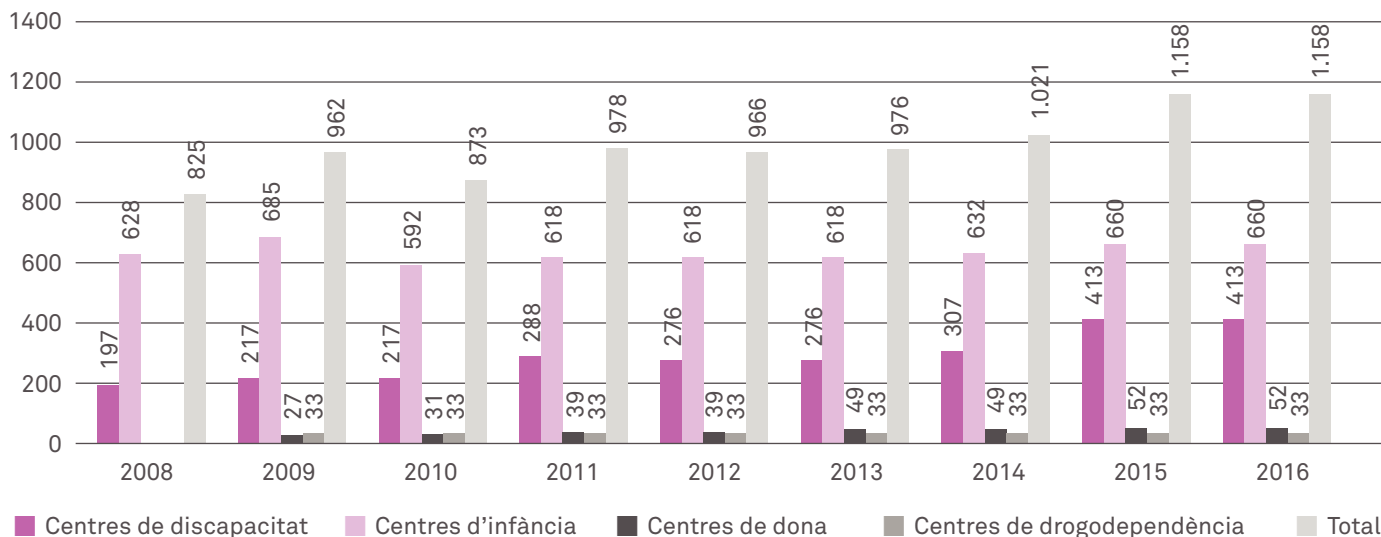
Despeses	€	%
Personal	7.312.881,98	13,93
Béns i serveis	45.146.326,58	86,03
Inversió i transferències de capital	19.308,09	0,04
Despeses financeres	264,13	0,00
<b>Total</b>	<b>52.478.780,78</b>	<b>100,00</b>
Ingressos		
Ingressos propis i altres	2.383.997,40	4,54
Ajuntament de Barcelona	1.172.902,61	2,23
Generalitat de Catalunya	48.944.574,98	93,23
<b>Total</b>	<b>52.501.474,99</b>	<b>100,00</b>

#### Taula 6.2.2.2. Recursos humans a 31 de desembre del 2016

Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2016

	Total	Mitjana d'edat	% de dones
Directius/ves	8	52,03	79,41
Tècnics/ques	173	44,98	50,00
Administratius/ves i auxiliars	34	49,50	65,32
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>45,96</b>	<b>66,98</b>

**Gràfic 6.2.2.1. Evolució de les places traspassades al Consorci (període 2008-2016)**  
 Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2016



Nota: En relació amb el 2016 les xifres de places traspassades són les mateixes que el 2015 (els darrers traspassos es van efectuar al desembre de 2015 i estan inclosos en el 2015).

## ACTIVITAT

Durant l'any 2016 el CSSBCN ha continuat gestionant tots els centres traspassats.

### 1. Servei d'Atenció a la Infància en Risc i Desemparada

Durant 2016 el Consorci ha gestionat o controlat la gestió de 37 centres per a infants i adolescents tutelats a la ciutat (25 Centres Residencials d'Acció Educativa [CRAE], sis Centres d'Acollida [CA] i tres Cases d'Infants), dels quals el CA Llimoners i els CRAE Sant Andreu i Toni Julià són propis.

El projecte de *Cases d'Infants* promou l'apoderament de les famílies i treballa les seves relacions intrafamiliars i les capacitats parentals per evitar factors de risc, alhora que ofereix serveis d'acollida residencials per als infants i adolescents i el seu seguiment.

El conjunt de població atesa en aquests recursos ha estat de 1.411 infants i adolescents, dels quals 754 han estat at-

esos en Centres d'Acollida, 609 en els diferents CRAE i 48 en les Cases d'Infants.

El Consorci també fa el seguiment tècnic i de gestió d'altres projectes que tenen a veure amb la infància i l'adolescència en risc, com el projecte *Jo torno a casa*, adreçat a infants i adolescents que es desinternen de Centres d'Acollida o de CRAE. Es treballa el retorn al seu domicili tant amb la seva preparació com amb la de les seves famílies per a la nova convivència.

També fa el seguiment periòdic de les incidències dels centres d'infància i adolescència i dels menors que hi estan acollits. Organitza cursos d'ètica bàsica per als professionals dels centres que tenen com a objectiu promoure el debat i la resolució de conflictes ètics. Aporta valor afegit oferint millores tècniques que repercuten en la qualitat de la gestió i ofereix formació.

Es donen facilitats per al lleure, per a la relació amb l'entorn i es treballa amb protocols de col·laboració amb altres serveis especialitzats en infància i ado-

lescència, com el Servei d'Educadors de Carrer de l'Ajuntament de Barcelona, el Servei de Medi Obert, el Servei de Mediació del Departament de Justícia i el Servei d'Atenció a Homes per la promoció de les relacions no violentes (SAH).

D'altra banda, lidera o col·labora en projectes de l'àmbit de la salut (Servei d'Orientació sobre Drogues [SOD] i amb el Programa d'atenció a adolescents amb abús o dependència de drogues i a les seves famílies dels Centres d'Atenció i Seguiment [CAS]) i de l'educació (Consortori d'Educació de Barcelona [CEB]).

## 2. Servei d'Atenció a les dones que han patit violència masclista

Els equipaments residencials per a dones que gestiona el Consorci són vuit: la Casa d'Acollida (gestió directa), quatre pisos pont per a dones que han patit violència masclista i tres pisos d'acollida per a dones víctimes de tràfic amb finalitats d'explotació sexual.

Aquest servei fa la supervisió de la documentació tècnica, estableix protocols de coordinació amb altres agents de la Xarxa (Servei d'Atenció, Recuperació i Acollida per a dones [SARA], Centre Municipal d'Atenció a les Urgències per violència masclista [CMAU-VM]) i proporciona formació als equips professionals.

El conjunt de població atesa el 2016 en aquests recursos residencials ha estat de 38 dones i 39 nens i adolescents. De tots ells, 24 dones i 27 infants i adolescents pertanyen a la Casa d'Acollida, mentre que 14 dones i 12 infants i adolescents han estat atesos als pisos d'acollida.

Aquest servei també participa i impulsa projectes de recerca propis i en col·laboració amb altres administracions: desenvolupament del sistema d'indicadors propi per als recursos residencials per violència masclista per valorar la situació i evolució de les dones acollides; seguiment de la implementació del pro-

tol de Risc de Violència contra la Dona (RVD) de l'Ajuntament per valorar el risc d'una dona que es troba en situació de violència masclista, i planificació de l'atenció a adolescents que viuen violència masclista amb el dispositiu públic de serveis socials de la ciutat.

També participa en espais de coordinació institucional que impliquen la posada en comú de l'expertesa de tots els i les professionals de l'àmbit, per tal de generar coneixement i propostes de millora a nivell institucional.

## 3. Servei d'Atenció a les Persones amb Discapacitat

El Servei és responsable de la gestió dels centres propis i el seguiment tècnic i control de gestió dels centres residencials i de dia concertats per a persones amb discapacitat física o intel·lectual amb necessitat de suport extens o generalitzat de Barcelona.

L'objectiu principal del CSSBCN en l'àmbit de l'atenció a les persones amb discapacitat és garantir que el model de gestió dels centres compleixi el mandat de la Llei de serveis socials de Catalunya, assegurant que els programes d'atenció individual dels residents prevegin activitats que promoguin la seva qualitat de vida, fomentin la inclusió social i respectin els seus drets de ciutadania.

Al llarg de l'any 2016 el Consorci ha controlat la gestió de 20 serveis: 17 centres residencials i tres centres de dia, que disposen d'una oferta d'atenció per a les persones amb discapacitat de 443 places. Són 399 places residencials (262 per a persones amb discapacitat física i 137 per a persones amb discapacitat intel·lectual) i 44 de centre de dia. L'ocupació ha estat del 100%. Durant aquest any no s'ha produït un increment en el nombre de places residencials i de centre de dia, malgrat que el nombre de persones amb discapacitat intel·lectual, trastorns mentals i de conducta segueix augmentant.

187

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

El repte del servei segueix sent el canvi de model d'atenció que s'ofereix als centres. L'objectiu és passar d'un model assistencial de rehabilitació al model basat en l'exercici dels drets d'autogovern i la inclusió i participació comunitària de les persones amb alta dependència, sense oblidar els aspectes bàsics d'atenció necessaris per garantir la seva qualitat de vida. Per tal d'aconseguir aquest objectiu, se segueix treballant activament a través dels espais de reflexió ètica, que incorporen, cada vegada més, les veus de les persones que són objecte del servei. El tema principal de debat continua sent el dret a la llibertat a partir de les competències que tenen les persones amb discapacitat intel·lectual i alta dependència.

Durant l'any 2016 s'han portat a terme tots els Consells de Participació del centres amb un alt grau de satisfacció de les persones usuàries i dels seus familiars.

Des del servei, s'ha donat suport als equips directius dels equipaments residencials en la gestió de casos complexos. També s'ha impulsat i donat suport a les iniciatives innovadores que estan en línia amb la promoció de la inclusió i la millora de la qualitat de vida dels residents.

En el marc de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva el Consorci, conjuntament amb l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD), participa en l'elaboració d'un catàleg de serveis RESPIR adreçat a les famílies de persones amb discapacitat a la ciutat de Barcelona. En el grup motor d'aquest projecte també hi col·laboren DINCAT, ECOM i organitzacions no governamentals del sector.

#### 4. El Servei d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència

De les tasques realitzades durant l'any 2016 pel Consorci en l'àmbit de la dependència, cal destacar:

- L'atenció i la informació de les persones amb dependència i els seus familiars a través de l'espai d'atenció al públic.

- La identificació, tramitació i resolució de les incidències que es puguin produir durant tot el procés de valoració i establiment del Pla Individual d'Atenció (PIA).

- L'atenció, l'assessorament i l'orientació dels i les professionals que treballen en el sistema residencial.

- La supervisió i la validació de tots els acords PIA que els i les professionals de l'àmbit residencial estableixen amb les persones en situació de dependència i/o amb els seus familiars.

- La creació d'un espai de formació, assessorament i intercanvi continuat adreçat als i les professionals de la ciutat que treballen en l'àmbit de la dependència.

- La realització d'un Pla de Contingència per a la resolució de PIA pendents de tancament a la ciutat.

El nombre de primeres sol·licituds registrades durant l'any 2016 ha estat d'11.477. També s'han registrat 10.611 sol·licituds de revisió de grau o reclamacions. Pel que fa al nombre de primeres valoracions, ha estat de 9.726.

El Consorci també ha coordinat les treballadores socials de les residències de la Xarxa Pública de Serveis Socials en l'elaboració dels PIA que impliquen un acord entre la persona amb dependència i/o els seus familiars i el treballador o treballadora social en relació amb el servei o serveis que rebrà la persona. Aquesta coordinació ha suposat l'any 2016 la supervisió, la validació i el tancament de 2.156 PIA de persones que viuen en una residència.

Per altra banda, el nombre d'actuacions

PIA validades pel pla de contingència ha estat de 3.197.

La ciutat de Barcelona disposa d'un total de 193 residències per a gent gran, que suposen un total d'11.198 places. El Consorci gestiona la llista d'espera d'accés a tot aquest conjunt de residències i resol les incidències que es puguin produir. També manté un contacte constant amb les residències i quinzenalment facilita les dades econòmiques de les persones ingressades perquè les treballadores socials puguin realitzar els acords PIA.

S'han valorat i tramitat 71 sol·licituds de valoració d'excepcionalitats d'accés a residència de gent gran de persones menors de 65 anys.

Finalment, l'any 2016 s'han atès 49.845 sol·licituds d'informació o gestió, de les quals 20.402 han estat presencials, 26.870 per via electrònica a través del correu i 2.573 telefòniques. S'han fet 20.899 actes de registre amb la tramitació de documents corresponent.

## 5. El Servei d'Atenció a les Persones amb Drogodependències

La Comunitat Terapèutica és una institució terapèutica, educativa i socialitzadora que, mitjançant la contenció afectiva, es planteja oferir un espai on el resident pugui evidenciar i identificar la seva patologia, millorar les seves relacions amb l'entorn, assolir més estabilitat emocional i un progressiu augment de l'autoestima, adquirir o recuperar valors que facilitin la integració social, modificar actituds concretes i interessos i iniciar la seva projecció de futur.

Durant el curs 2016 les persones ateses per la Comunitat Terapèutica han estat 95, amb una mitjana de 110 dies (3,7 mesos) d'estada per persona. El total d'estades realitzades durant el 2016 ha estat de 10.470. En relació amb un total de 72 altes, 44 han estat terapèutiques, 17 voluntàries i sis expulsions. Per tant, l'índex d'èxit d'estada és del 61,1%.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2017

Els principals reptes per a l'any 2017 són:

- Redactar el Pla Director del 2017-2020 del Consorci de Serveis Socials de Barcelona.
- Desenvolupar un nou model integral d'atenció a la infància i l'adolescència en risc a la ciutat de Barcelona. Incrementar el nombre de places disponibles a la ciutat i donar suport a la implantació del Pla Marc de centres.
- Assegurar la continuïtat en l'atenció a les persones valorades per dependència i a les seves famílies oferint una atenció integrada.
- Treballar amb les administracions consorciades l'assumpció de serveis específics per a perfils de persones amb discapacitat, per millorar-ne la coordinació en la resposta.
- Consolidar l'atenció a la problemàtica del consum de substàncies tòxiques dels menors estrangers no acompanyats de la ciutat de Barcelona.
- Reforçar la capacitat de planificació que orienta l'acció proactiva i propositiva del Consorci envers les administracions consorciades.
- Continuar amb la publicació de tots els aspectes d'organització i gestió d'acord amb les normatives de la transparència.

189

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

**Josep Pera Colomé**

Gerent del Consorci de Serveis  
Socials de Barcelona



**Taula 6.2.2.3. Indicadors de producció dels serveis**  
 Consorci de Serveis Socials de Barcelona, 2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016
<b>Serveis Centrals</b>							
Visites a la pàgina web	18.076	18.125	16.580	18.196	23.540	30.324	67,76
<b>Atenció a la Infància i l'Adolescència</b>							
Menors atesos en centres residencials i centres d'acollida	1.430	1.198	1.216	1.352	1.354	1.411	-1,33
<b>Atenció a les dones i als seus fills i filles</b>							
Persones ateses als serveis d'atenció a les dones <sup>1</sup>	61	76	85	85	89	77	26,23
<b>Atenció a les persones amb discapacitat</b>							
Persones ateses en centres de dia i centres residencials	263	243	267	307	443	443	68,44
<b>Suport a l'autonomia personal i atenció a la dependència</b>							
Persones ateses al Servei d'Informació	40.893	25.705	40.143	46.776	50.678	49.845	21,89
Sol·licituds registrades d'Atenció a la Dependència	15.168	11.693	9.226	8.866	10.174	22.088	45,62
Valoracions realitzades de reconeixement de dependència	17.415	16.171	15.831	10.497	12.672	9.726	-44,15
Plans Individuals d'Atenció (PIA) realitzats pel Consorci	-	3.082	3.094	1.843	1.470	5.353	73,69
<b>Atenció a les persones drogodependents</b>							
Persones ateses a la Comunitat Terapèutica	94	93	91	91	97	95	1,06

Nota: Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

1. Sense considerar els pisos gestionats per SICAR.

## 6.2.3.

### CONSORCI D'EDUCACIÓ DE BARCELONA

#### MISSIÓ

El Consorci d'Educació de Barcelona (CEB) té la missió d'avançar cap a una gestió integrada de l'educació de la ciutat, sota els principis de proximitat i eficàcia, per millorar-ne els nivells d'excel·lència i d'equitat. Aposta per una escola inclusiva, que cerca la innovació i impulsa el treball en xarxa des de l'autonomia i l'optimització dels recursos públics.

També és l'interlocutor únic dels centres educatius públics i privats concertats de la ciutat i atén les necessitats educatives de les famílies. Un dels grans objectius de la Carta Municipal de Barcelona és reforçar l'autonomia de la ciutat al servei d'una administració més eficaç i propera a la ciutadania. El Consorci connecta amb la tradició educativa innovadora de la ciutat i, alhora, aposta per una gestió pública més eficient.

#### ENTORN

El Consorci d'Educació de Barcelona acaba el seu setè any amb la Declaració llegida a l'acte inaugural de la nova seu del Consorci d'Educació de Barcelona. El resum de l'any 2015-2016 ens porta a analitzar que ha estat un any de novetats i de renovades intencions que no tenen cap altra motivació que la de continuar treballant per a la millora de l'educació a la ciutat de Barcelona.

#### RECURSOS

L'exercici pressupostari del CEB del 2016 ha estat de 161.904.997,87 euros. Pel que fa al pressupost de despeses, és a dir, de les obligacions reconegudes, el capítol més important correspon al de béns i serveis (39,86%) seguit del capítol de personal, que ha suposat el 39,71% sobre el total del pressupost. (Taula 6.2.3.1)

Pel que fa als recursos humans, el Consorci d'Educació gestiona un total de 10.928 treballadors, dels quals el 88%

**Taula 6.2.3.1. Liquidació del pressupost**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

Despeses	€	%
Personal	64.292.170,37	39,71
Béns i serveis	64.527.364,41	39,86
Transferències de capital	20.188.600,76	12,47
Inversions	12.896.862,33	7,97
<b>Total</b>	<b>161.904.997,87</b>	<b>100,00</b>
<b>Ingressos</b>		
Taxes, venda béns i serveis i altres ingressos	3.202.164,06	1,97
Transferències corrents	146.068.433,62	90,01
Alienació inversions reals	13.013.257,14	8,02
<b>Total</b>	<b>162.283.854,82</b>	<b>100,00</b>

**Taula 6.2.3.2. Plantilla**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

Personal Serveis educatius	9.625
Personal Administració i Serveis	1.303
<b>Total</b>	<b>10.928</b>

són personal docent i la resta, 12%, d'administració i serveis. (Taula 6.2.3.2)

#### ACTIVITAT

Les activitats més destacades del Consorci es poden classificar en:

#### 1. Gestió del procés de preinscripció i matrícula

Des del Consorci d'Educació s'ha organitzat i coordinat el procés anual ordinari de preinscripció i matrícula als centres docents de la ciutat de Barcelona de titularitat pública i privada concertada, dels ensenyaments d'Educació Infantil, Primària, Secundària Obligatòria, ensenyaments postobligatoris (Batxillerats, Formació Professional i Arts Plàstiques i Disseny) i programes de formació inicial.

Per al curs 2015-2016 es van rebre 57.095 sol·licituds per al procés de preinscripció per al conjunt dels nivells educatius, des d'Educació Infantil fins als progra-

**Taula 6.2.3.3. Procés de preinscripció. Oferta de places vacants**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

Nivell educatiu	Curs 2014-15	Curs 2015-16	% d'increment
Educació Infantil (1r cicle)	4.343	4.534	4,40
Educació Infantil (2n cicle)	15.710	15.820	0,70
Educació Primària	5.171	5.192	0,41
Educació Secundària Obligatoria	9.889	9.659	-2,33
Batxillerats	4.761	4.879	2,48
Formació Professional	16.399	16.958	3,41
Arts Plàstiques i Disseny	960	1.039	8,23
Programes de Formació Inicial	602	579	-3,82
<b>Total</b>	<b>57.835</b>	<b>58.660</b>	<b>1,43</b>

**Taula 6.2.3.4. Procés de preinscripció. Sol·licituds rebudes.**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

Nivell educatiu	Curs 2014-15	Curs 2015-16	% d'increment
Educació Infantil (1r cicle)	7.175	7.481	4,26
Educació Infantil (2n cicle)	13.987	14.044	0,41
Educació Primària	3.235	3.211	-0,74
Educació Secundària Obligatoria	7.761	8.045	3,66
Batxillerats	3.939	3.909	-0,76
Formació Professional	19.743	18.605	-5,76
Arts Plàstiques i Disseny	701	771	9,88
Programes de Formació Inicial	932	1.029	10,41
<b>Total</b>	<b>57.473</b>	<b>57.095</b>	<b>-0,66</b>

**Taula 6.2.3.5. Procés de preinscripció. Demanda atesa.**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

Nivell educatiu	Curs 2014-15	Curs 2015-16	% d'increment
Educació Infantil (1r cicle)	4.102	4.307	5,00
Educació Infantil (2n cicle)	13.293	13.307	0,11
Educació Primària	1.773	1.716	-3,21
Educació Secundària Obligatoria	7.109	7.387	3,91
Batxillerats	3.391	3.416	0,74
Formació Professional	13.032	13.007	-0,19
Arts Plàstiques i Disseny	573	652	13,79
Programes de Formació Inicial	584	561	-3,94
<b>Total</b>	<b>43.857</b>	<b>44.353</b>	<b>1,13</b>

mes de Formació Professional. Respecte al curs passat, el 2014-2015, les oscil·lacions han estat moderades en quasi tots els nivells, excepte pel que fa a les sol·licituds per als Programes de Formació Inicial, que han augmentat un 10,41%. (Taula 6.2.3.4)

La demanda atesa durant el procés de preinscripció es va mantenir similar respecte al curs 2014-2015. El conjunt de sol·licituds ateses és de 44.353. La variació més significativa la trobem en les sol·licituds ateses en Arts Plàstiques i Disseny, que han augmentat quasi un 14% respecte al curs anterior. (Taula 6.2.3.5)

## 2. Programació dels ensenyaments

Les principals actuacions s'encaminen a complir els objectius generals següents:

- Programar l'oferta educativa: grups, ensenyaments i places.
- Establir el marc normatiu específic per al procés de preinscripció i matrícula anuals.
- Programar l'oferta educativa a mitjà i llarg termini a partir de les dades demogràfiques disponibles.
- Preveure, planificar i proposar la programació i la distribució territorial (àrees d'influència i adscripcions) dels centres docents.

El nombre d'alumnes que han iniciat el curs 2015-2016 en qualsevol dels centres de la ciutat (públics, concertats i privats no concertats) s'ha mantingut pràcticament igual respecte al curs anterior. Destaca per districtes l'aportació de Sarrià-Sant Gervasi, que per als ensenyaments bàsics (de tres a 16 anys) representa més del 17% d'alumnes inscrits sobre el conjunt de la ciutat. Per contra, el Districte de Ciutat Vella representa tan sols el 4,30% de l'alumnat (0-16 anys) que cursa estudis de règim general a la ciutat. (Taula 6.2.3.6)

**Taula 6.2.3.6. Alumnat que cursa ensenyaments de règim general. Centres públics, concertats, privats no concertats per districtes. Curs 2015-2016**

Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Ensenyaments bàsics (3-16 anys)					Batxillerat
	Infantil (0-3)	Infantil (3-6)	Primària	ESO	Total	
Ciutat vella	630	1.836	3.454	2.188	7.478	1.183
L'Eixample	2.590	5.185	11.164	7.297	23.646	3.970
Sants-Montjuïc	1.782	3.357	6.505	4.649	14.511	1.614
Les Corts	1.133	3.204	6.514	4.599	14.317	1.559
Sarrià-Sant Gervasi	2.407	5.999	12.971	10.323	29.293	5.689
Gràcia	1.347	2.955	5.781	2.892	11.628	983
Horta-Guinardó	1.419	4.166	8.862	5.785	18.813	1.916
Nou Barris	1.584	3.410	7.474	5.274	16.158	1.462
Sant Andreu	1.593	3.922	7.672	4.635	16.229	1.782
Sant Martí	2.846	6.004	11.475	6.923	24.402	2.088
<b>Barcelona</b>	<b>17.331</b>	<b>40.038</b>	<b>81.872</b>	<b>54.565</b>	<b>176.475</b>	<b>22.246</b>

### 3. Procés d'admissió durant el curs escolar

El Consorci d'Educació de Barcelona organitza i coordina l'escolarització de l'alumnat que sol·licita plaça a l'Educació Infantil (segon cicle), l'Educació Primària i l'Educació Secundària Obligatoria un cop tancat el procés de preinscripció, en període de continuïtat. Les xifres mostren un augment en el nombre de sol·licituds de places tan en l'Educació Primària com en l'Educació Secundària Obligatoria, totes dues amb augments al voltant del 7% respecte al curs 2014-2015.

La taula 6.2.3.7 inclou les sol·licituds rebudes abans de l'inici del curs escolar i les rebudes directament als centres docents.

### 4. Beques i Ajuts

Les beques i ajuts per a l'estudi són un instrument compensatori de desigualtats que té per objectiu garantir la igualtat de l'alumnat per accedir a l'educació i contribuir a reduir l'abandonament escolar prematur.

**Taula 6.2.3.7. Admissió de continuïtat.**

Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

Nivell educatiu	Curs 2014-15	Curs 2015-16	% d'increment
Educació Infantil (2n cicle)	2.052	2.007	-2,19
Educació Primària	2.273	2.427	6,78
Educació Secundària Obligatoria	2.056	2.202	7,10
<b>Total</b>	<b>6.381</b>	<b>6.636</b>	<b>4,00</b>

- Beques de caràcter general

Les dades que s'ofereixen fan referència a les beques i ajuts per a l'estudi per a l'alumnat que cursa estudis obligatoris, postobligatoris i superiors no universitaris. (Taula 6.2.3.8)

**Taula 6.2.3.8. Beques de caràcter general per població tramitades al llarg del curs 2015-2016**

Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	% distribució	
Barcelona ciutat	6.914	50,77
Resta de poblacions	6.705	49,23
<b>Total*</b>	<b>13.619</b>	<b>100,00</b>

\* Més de 195 beques arxivades sense tràmit per duplicació o altres Serveis Territorials = 13.814 en total.

Segons nivell educatiu, observem que són els ensenyaments de preparació per a les proves d'accés a Cicles Formatius de Grau Mitjà, els que presenten un percentatge més alt de sol·licitud de beques concedides (74%). (Taula 6.2.3.9)

- Beques per a alumnat de necessitats específiques

En aquest apartat es reflecteixen els ajuts i subsidis per a l'alumnat amb ne-

cessitats específiques amb suport educatiu derivades de discapacitat o trastorn greu de conducta; i ajuts per a programes complementaris per a alumnes amb necessitats específiques amb suport educatiu associades a altes capacitats. S'han tramitat 3.286 beques per a alumnes amb necessitats específiques, amb un percentatge de sol·licituds concedides proper al 82%. (Taula 6.2.3.10)

## 5. Ajuts de menjador

Des del curs 2008-2009, el Consorci gestiona la convocatòria d'ajuts de menjador per a alumnes de P3 a 4t d'ESO escolaritzats en centres públics i concertats.

L'aportació extraordinària de 8.505.000 euros, de l'Ajuntament de Barcelona, a través de l'Àrea de Drets Socials, va permetre l'adjudicació d'ajuts de menjador a totes les famílies que complien els requisits de la convocatòria, amb un import total final de 16.505.000 euros. Aquest increment pressupostari ha comportat un augment en el nombre d'ajuts concedits, un 14% més respecte al curs 2014-2015.

**Taula 6.2.3.9. Beques per a alumnat de necessitats específiques tramitades en el curs 2015-2016**

Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

<b>Beques tramitades*</b>	<b>3.286</b>
Concedides	2.694
Denegades	592
<b>Per tipus de centre</b>	
Específics	1.686
Ordinaris	1.600
<b>Per població</b>	
Barcelona ciutat	2.754
Resta de poblacions	532

\* Més de 32 beques arxivades sense tràmit per duplicació o altres Serveis Territorials = 3.318 en total.

**Taula 6.2.3.10. Beques de caràcter general per nivell educatiu tramitades al llarg del curs 2015-2016**

Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Concedides	Denegades	Total	% distribució sobre les concedides	% distribució sobre les denegades
Batxillerat	1.884	849	2.733	68,94	31,06
Grau Mitjà	1.445	1.101	2.546	56,76	43,24
Grau Superior	3.610	2.824	6.434	56,11	43,89
Proves d'accés a Cicles Formatius de Grau Mitjà	8	4	12	66,67	33,33
Proves d'accés a Cicles Formatius de Grau Mitjà Superior	316	113	429	73,66	26,34
Idiomes	79	340	419	18,85	81,15
Programa Qualificació Professional Inicial (PQPI)	93	36	129	72,09	27,91
Estudis superiors	456	357	813	56,09	43,91
Estudis no convocats	0	104	104	0,00	100,00
<b>Total*</b>	<b>7.891</b>	<b>5.728</b>	<b>13.619</b>	<b>57,94</b>	<b>42,06</b>

\* Més de 195 beques arxivades sense tràmit per duplicació o altres Serveis Territorials = 13.814 en total.

Dins la Mesura de Govern d'accions urgents de lluita contra la pobresa per una Barcelona més justa i equitativa de l'Ajuntament de Barcelona, el Consorci va ampliar el criteri per obtenir l'ajut extraordinari. Amb aquesta mesura, pràcticament s'ha triplicat, respecte del curs passat, el nombre d'alumnes que percebran l'ajut extraordinari de 6,00 euros/dia, per tal de cobrir la pràctica totalitat del cost del menjador.

## 6. Actuacions destacades corresponents a la programació anual 2015-2016

- El nou organigrama del CEB aprovat pel Consell de Direcció el mes de febrer del 2016 permet estructurar l'organització del Consorci de forma diferent i atenent el que es considera que han de ser les futures línies de treball i de suport als centres i a l'educació de la ciutat.

- La nova Direcció d'atenció a la comunitat educativa que assumeix les responsabilitats de promoure i elaborar els elements i processos que facilitin l'atenció i la informació davant de l'alumnat, les famílies, els professionals i els centres educatius, en els àmbits que són de la competència del Consorci.

Així mateix, proporciona serveis d'atenció àgils i eficients, adequats a les necessitats i les expectatives que la comunitat educativa demana a l'Administració del segle XXI.

- El funcionament del Pla director de processos i sistemes d'informació. El Consorci ha posat en marxa un projecte integral d'anàlisi, racionalització i automatització de processos. Aquest ha estat un projecte compartit entre la Unitat de Sistemes d'Informació i Disseny de Processos (USIDP) i la Unitat de Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (UTIC), i ha implicat la participació de totes les àrees i unitats del Consorci.

### Taula 6.2.3.11. Ajuts de menjador

Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Curs 2014-15	Curs 2015-16	% d'increment
Pressupost inicial de la convocatòria (€)	8.500.000	8.500.000	0,00
Sol·licituds totals	24.342	28.039	15,19
Ajuts concedits	19.703	22.464	14,01
Despesa final de la convocatòria (€)	11.540.765	16.505.000	43,01

### Taula 6.2.3.12. Ajuts de menjador per districtes. Curs 2015-2016

Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Sol·licituds	Ajuts concedits	% distribució total sobre ajuts concedits
Ciutat Vella	2.346	1.949	8,68
L'Eixample	2.743	2.143	9,54
Sants-Montjuïc	3.509	2.817	12,54
Les Corts	957	737	3,28
Sarrià-Sant Gervasi	1.112	856	3,81
Gràcia	1.606	1.237	5,51
Horta-Guinardó	3.164	2.475	11,02
Nou Barris	5.190	4.301	19,15
Sant Andreu	3.018	2.423	10,79
Sant Martí	4.394	3.526	15,70
<b>Total</b>	<b>28.039</b>	<b>22.464</b>	<b>100,00</b>

### Taula 6.2.3.13. Ajuts de menjador segons nivell educatiu. Curs 2015-2016

Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Sol·licituds	Ajuts concedits	% distribució total sobre ajuts concedits
Educació Especial	258	249	1,11
Educació Infantil	8.747	6.750	30,05
Educació Primària	16.645	13.509	60,14
ESO	2.389	1.956	8,71
<b>Total</b>	<b>28.039</b>	<b>22.464</b>	<b>100,00</b>

- Les coordinacions territorials s'han creat al curs 2015-2016 dins del marc de la reorganització del CEB amb la finalitat de donar més presència a l'administració educativa en el territori i acostar-la als centres educatius i als districtes municipals. D'aquesta manera es poden co-



ordinar de manera més propera les accions educatives en els districtes i amb els agents implicats. El desplegament d'aquest servei es farà efectiu al llarg del curs 2016-2017.

Aquestes coordinacions tenen la missió de representar el Consorci d'Educació als districtes municipals i promoure la participació de la comunitat educativa.

També han assumit competències fins ara encarregades a la gerència (coordinació amb els districtes i promoció de la participació de la comunitat educativa) i a les antigues Àrees de Primària i Secundària (suport als centres educatius i la seva gestió).

- La Formació Professional Dual combina l'aprenentatge en una empresa amb la formació acadèmica, cosa que fa augmentar la col·laboració entre els centres de formació professional i les empreses en el procés formatiu dels alumnes.

Aquest és el model educatiu en el qual l'empresa assumeix responsabilitats de formació i així l'adapta a les seves necessitats amb l'objectiu final de millorar l'educació rebuda i fer-la més útil al sistema productiu, cosa que millora l'ocupabilitat dels joves.

## 7. Mesures per a l'èxit escolar

- Programes Èxit 1 i Èxit 3. Reforç escolar en el pas de Primària a Secundària.

Fins al curs 2014-2015 el Programa Èxit 1 s'adreçava a l'alumnat de cinquè i sisè de primària i de primer i segon d'Educació Secundària Obligatoria (ESO) i pretenia facilitar l'escolaritat en el pas de la Primària a la Secundària. Per aquest curs 2015-2016 s'ha ampliat el programa amb l'Èxit 3, en què s'han atès també les necessitats de les mateixes característiques que té l'alumnat de tercer i quart d'ESO. L'objectiu d'aquesta ampliació ha estat afavorir l'acreditació de l'ESO així com generar expectatives de seguir estudiant en la franja postobligatòria, en defi-

nitiva, augmentar les seves expectatives de futur.

El programa ofereix reforç escolar a l'alumnat que amb el recolzament adequat podria millorar els resultats acadèmics, consolidar els aprenentatges i millorar els hàbits de treball. S'adreça a nois i noies amb famílies que no els poden proporcionar el suport que necessiten per a la millora del rendiment acadèmic.

Compta amb la implicació dels tutors i tutores de l'alumnat participant i amb l'acció de suport educatiu per part de joves estudiants, que sovint són exalumnes de l'institut, i que atesa la vinculació i el rol de referents que adquireixen per a l'alumnat s'anomenen amics i amigues grans (amics@grans). El programa s'organitza al voltant d'un institut i de les seves escoles adscrites, a demanda dels equips directius que han presentat una sol·licitud conjunta per participar en la convocatòria del programa Èxit 1 per a centres (avalada per cada Consell escolar de centre), i han obtingut la corresponent adjudicació de participació.

La presència dels amics@grans, que exerceixen una activitat de caire formatiu sense intenció professionalitzadora, suposa un element d'innovació per la manera com el triangle afectiu tutor/a-amic@gran-alumne/a repercuteix positivament en l'aprenentatge i els resultats acadèmics de l'alumnat. La proximitat de l'amic@gran permet que s'estableixin llaços de confiança i que esdevinguin un model de referència positiu. Alhora, el programa potencia el valor del compromís amb la comunitat lligat a la vinculació dels exalumnes amb el centre i el seu entorn educatiu. Els amics@grans duen a terme el monitoratge de les sessions de reforç amb l'objectiu de fomentar hàbits de treball, tècniques d'estudi i realitzar conjuntament amb els tutors/es el seguiment de l'alumnat.

Per primera vegada s'han dut a terme, de forma pilot, tallers de teatre vinculats a



la millora de les competències comunicatives i l'autoestima de l'alumnat amb més dificultats.

El programa també ha donat suport a les escoles Concepción Arenal i Eduard Marquina amb una proposta feta a mida per a tot l'alumnat de cinquè i sisè com a part del seu projecte específic de centre.

Tant el nombre de centres (escoles i instituts) com el nombre de participants ha augmentat respecte a l'edició del programa Èxit 1 del curs 2015-2016. El nombre de centres s'ha incrementat quasi un 12%, mentre que els participants ho han fet en més d'un 4%. (Taula 6.2.3.14)

- Programa de suport a l'alumnat Èxit 2. Millora dels resultats acadèmics

El programa Èxit 2 ofereix tallers com a recurs per a la diversificació curricular que generalment es duen a terme en espais formatius de la ciutat. S'adrecen principalment a alumnat de tercer i quart d'ESO que necessita una organització diferenciada de l'establerta al centre pel que fa a continguts, metodologia i criteris d'avaluació, amb l'objectiu d'assolir les competències bàsiques de l'ESO.

Hi han participat 28 instituts públics, quatre centres concertats i tres centres d'educació especial i 209 alumnes els tallers «Oficis a la ciutat». El perfil d'aquest alumnat es caracteritza per l'elevat grau d'absentisme (desafecció amb l'institut) i la inexistència de motivació per acabar els estudis o continuar estudiant i, per tant, pel risc d'abandonar prematurament.

Dins de la mesura específica dels programes de diversificació curricular, realitzen projectes singulars els instituts que preveuen una organització en què l'alumne cursa una part de l'àmbit pràctic amb estades formatives en empreses.

Durant aquest curs s'ha consolidat la realització d'aquestes estades als quatre districtes on es van iniciar el curs ante-

**Taula 6.2.3.14. Participació Programa Èxit 1.**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Curs 2014-15	Curs 2015-16	% d'increment
<b>Centres</b>			
Escoles	97	109	12,37
Instituts	39	43	10,26
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>152</b>	<b>11,76</b>
<b>Participants</b>			
Alumnat	2.500	2.600	4,00
Amics@grans	260	296	13,85
Talleristes de teatre	4	4	0,00
Coordinadors d'amics@grans	41	43	4,88
Coordinadors de zona	8	9	12,50
Amics i amigues de la lectura (estudiants d'aprenentatge i servei de la UB)	60	45	-25,00
<b>Total</b>	<b>2.873</b>	<b>2.997</b>	<b>4,32</b>

**Taula 6.2.3.15. Participació Programa Èxit 2**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

Districtes	Instituts	Alumnes
Sants-Montjuïc	6	26
Sant Martí	4	43
Sant Andreu	3	32
Nou Barris	5	57
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>158</b>

rior gràcies a les aliances amb els districtes, el CEB i la Inspecció educativa.

- Programa Èxit Estiu. Reforç escolar a l'estiu per preparar la convocatòria extraordinària de setembre amb alumnat d'ESO.

El programa Èxit Estiu es va iniciar l'estiu de 2013 a 45 centres de secundària (34 centres públics i 11 de concertats) de Barcelona, actuant sobre un total de 2.131 alumnes de primer a quart d'ESO. L'estiu del 2016 el programa aplega 48 instituts i 13 centres concertats de la ciutat, amb un total de 2.174 alumnes participants.

El programa es planteja com una continuïtat a les activitats de reforç extra-escolar del programa Èxit 1 i Èxit 3, les quals tenen lloc durant el curs escolar. En particular, Èxit Estiu ofereix un acompanyament educatiu en període de vacances d'estiu a l'alumnat de primer a quart d'ESO que hagi de recuperar al setembre assignatures suspeses en la convocatòria ordinària del juny.

Els objectius d'Èxit Estiu són:

- evitar la mesura de repetició de curs com a alternativa als mals resultats;
- millorar el rendiment acadèmic dels alumnes d'ESO i augmentar les taxes de graduació;
- prevenir l'abandonament prematur dels alumnes.

L'ingredient principal del programa el constitueixen les tutories de reforç escolar. Les tutories es desenvolupen en grups reduïts (s'intenta no superar la ràtio de 10 alumnes per monitor), generalment al mateix institut de referència, durant dues hores diàries al llarg de tres setmanes (en alguns instituts quatre setmanes).

Durant l'estiu del curs 2015-2016 s'ha iniciat una experiència pilot a cinc centres, sota demanda, per a la realització de tres sessions els darrers dies del mes d'agost.

El reforç escolar a l'estiu s'ha organitzat en 15 sessions de dues hores diàries durant tres setmanes de juliol, i una sessió de retorn el primer dia dels exàmens de setembre.

Resultats més destacats:

- El 58,9% dels alumnes d'ESO participants en el programa suspenen dues o menys assignatures en l'avaluació final ordinària (juny); el 24,6% en suspenen entre tres i cinc.
- El 36% dels alumnes de primer a tercer d'ESO promocionen de curs d'acord amb els resultats obtinguts en l'avaluació ordinària (juny); el 49,9% obtenen el graduat en aquesta mateixa convocatòria.
- La taxa de recuperació total d'assignatures en la convocatòria de setembre (alumnes que recuperen la totalitat d'assignatures pendents) se situa en el 46,2% quan es té una assignatura pendent i cau a l'11% quan se'n tenen tres.

**Taula 6.2.3.16. Evolució de la participació dels alumnes i centres al Programa Èxit Estiu**  
Consorti d'Educació de Barcelona, 2016

	Curs 2014-15	Curs 2015-16	% d'increment
<b>Centres</b>			
Centres públics	50	48	-4,00
Centres concertats	15	13	-13,33
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>61</b>	<b>-6,15</b>
<b>Alumnes participants</b>			
Alumnes de centres públics	1.894	1.908	0,74
Alumnes de centres privats	492	400	-18,70
<b>Total</b>	<b>2.386</b>	<b>2.308</b>	<b>-3,27</b>
Mitjana alumne / centre públic	37,88	39,75	
Mitjana alumne / centre privat	32,80	30,77	

– La taxa de promoció de curs (graduació en el cas de quart d'ESO) és del 92% quan es tenen dues o menys assignatures pendents de setembre, i cau per sota del 40% a partir de les sis assignatures pendents.

## 8. Els equipaments educatius al Consorci d'Educació de Barcelona

Per portar a terme la millora, adequació i manteniment de tots els espais educatius que configuren el mapa de la ciutat de Barcelona es treballa diàriament en tot el que fa referència al manteniment, neteja, mobiliari, equipaments i sinistres. Però al mateix temps també es gestionen, planifiquen, desenvolupen i executen altres projectes constructius per tal de donar solució a les necessitats canviants de l'educació a la ciutat.

- Projectes i obres de gran reforma o ampliació que s'han portat a terme al llarg del curs 2015-2016. (Taula 6.2.3.17)

- Construccions modulars

De manera planificada, s'han elaborat estudis sobre l'evolució de les demandes d'escolarització, i s'hi han pogut detectar alguns increments. Mitjançant les construccions modulars s'ha donat resposta a aquestes necessitats, men-

tre s'estudia l'evolució de les previsions i el possible creixement convencional del centre. (Taula 6.2.3.18)

## ACTUACIONS O ESDEVENIMENTS RELEVANTS

- Eines per al Canvi

És un programa de formació i acompanyament dels centres de Barcelona per a la innovació educativa que compta amb la col·laboració, entre d'altres, de l'Institut de Ciències de l'Educació (ICE-UAB), de la Facultat de Ciències de l'Educació de la Universitat Autònoma de Barcelona.

Des del Consorci d'Educació treballem perquè l'esperit innovador arribi al cor del sistema i de manera sostinguda també l'excel·lència, la cohesió i l'equitat.

199

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

**Taula 6.2.3.18. Construccions modulars**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Iniciats	Acabats
<b>Obra</b>		Escola Llacuna Escola La Sagrera Escola Entença IES Maria Espinalt
<b>Estudi</b>	Cinc noves escoles modulars 2017-18	Reforma Escola Poblenou (fase 1-a)

**Taula 6.2.3.17. Projectes i obres de gran reforma o ampliació**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Iniciats	Acabats
<b>Projectes</b>	Ampliació Escola Ignasi Iglesias Ampliació Escola Mar Bella Restauració Escola Baixeras Institut Escola a Trinitat Nova	Ampliació EBM Tres Tombs Reforma Escola Poblenou (fase 1-b) Adequació IES Les Corts
<b>Obra</b>		Reforma Escola Poblenou (fase 1-a)
<b>Estudi</b>	EBM L'Airet + Trinitat Nova	
	Reforma Escola Poblenou (fase 2) Millora integral Escola Enrique Granados Escola Institut Antaviana Millora integral Institut Milà i Fontanals Reforma integral Institut Cristòfol Colom Millores Institut Rambla Prim Millores Institut Bernat Metge	

## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms

Aquest nou Programa vol acompanyar els centres de manera intensiva i, al mateix temps, té el propòsit de generar xarxes, respectant la intensitat en el canvi innovador i de participació en xarxes externes.

Es disposa d'un equip de 20 mentors per acompanyar el canvi.

- Programa pedagògic dels Ateneus de Fabricació (AdF)

El Programa dels Ateneus de Fabricació, dona suport als equips de direcció i als equips docents de totes les etapes educatives per presentar les possibilitats de la fabricació digital i l'encaix amb el currículum, tant per orientar en la concreció d'una proposta de centre com donar a conèixer experiències d'altres centres.

S'ha portat a terme també la coordinació amb la Xarxa d'Ateneus de Fabricació. L'elaboració d'un document d'orientacions per a un projecte de fabricació digital adreçat als centres educatius, i que recull aspectes educatius, metodològics, tècnics i organitzatius, ha estat un dels eixos de treball del curs. Així mateix, s'han dut a terme activitats de coordinació i seguiment conjunts del programa.

Durant el curs 2015-2016, el Programa AdF ha inclòs tres equipaments: Ateneu de Fabricació de les Corts i de Ciutat Meridiana i Ateneu de Fabricació de la Fàbrica del Sol.

## REPTES DE FUTUR PER AL 2017

- Elaborar el Pla estratègic del CEB 2017-2021 en què s'estableixi un pla de treball que permeti construir durant l'any 2017 el conjunt de prioritats, plans, programes i actuacions que han de permetre avançar en l'èxit educatiu i la millora dels nivells d'equitat i excel·lència. Al mateix temps, definir el model de gestió del CEB. El punt de partida serà l'actualització dels compromisos del Consorci amb els principis de proximitat, eficàcia i territorialitat, i la cooperació entre les administracions consorciades. Planificar la participació de la comunitat educativa en la definició del Pla estratègic del CEB.

- Integrar els centres municipals. Treballar una proposta de full ruta per fer possible la integració dels centres a la xarxa de serveis públics de la Generalitat, amb la participació i el màxim consens de tots els actors implicats (docents, direccions, sindicats, administracions i famílies).

- Establir un model de governança del CEB. Fonamentar els mecanismes per a la contribució de les direccions a les juntes territorials de ciutat i la participació en el comitè de direcció ampliat. Dissenyar un sistema àgil de consulta a les direccions de centres en temes d'especial rellevància. Consultar i consensuar aspectes rellevants, com ara la política educativa en comissió de la junta de direccions. Incorporar les direccions a les

**Taula 6.2.3.19. Nous programes**  
Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

Programa	Centres participants	Nombre de professorat implicat	Institucions implicades	Durada
Seminaris per a la reflexió i la innovació	29	51	CEB	1 curs
Programa Eines per al Canvi Xarxes	40	360 (equips impulsors)	CEB i l'ICE-UAB, la Facultat de Ciències de l'Educació UAB	2 cursos
	30	600	CEB i l'ICE-UAB, la Facultat de Ciències de l'Educació UAB	2 cursos

comissions de treball de les diferents àrees.

- Elaborar una proposta de treball per a l'elaboració d'un Pla Estratègic del Consorci Educació de Barcelona:

Ara fa vuit anys, amb el traspàs de la gestió de centres, de la posada en marxa real del Consorci. Durant aquests anys el Consorci ha demostrat la seva capacitat per dur a terme la gestió directa dels centres i serveis educatius públics i esdevenir referent d'educació a Barcelona. Un cop el Consorci ha consolidat el seu espai com a gestor, cal fer un pas endavant i desplegar tot el potencial que li confereix la Carta Municipal i els seus propis Estatuts, especialment en les àrees de planificació, regulació i avaluació.

El Pla estratègic del Consorci d'Educació ha de ser un procés de planificació, reflexió i coneixement sobre com volem que sigui l'Educació a la ciutat de Barcelona i el seu model de governança institucional i de gestió per al període 2017-2021.

La finalitat d'aquest treball és identificar el conjunt de prioritats, plans, programes i actuacions que han de permetre avançar en l'èxit educatiu i la millora dels nivells d'excel·lència i equitat, mitjançant un model de gestió integrada i de qualitat de l'educació a la ciutat.

El punt de partida serà l'actualització dels compromisos del Consorci amb els principis de proximitat, eficàcia i territorialitat, la cooperació entre les administracions municipals i de la Generalitat, i la participació dels centres i la comunitat educativa, inclosos famílies i alumnes.

El Pla estratègic té els eixos següents:

- La governança i el model institucional del Consorci d'Educació de Barcelona.
- La planificació educativa a la ciutat de Barcelona.

– El pla d'equipaments educatius, cap a una arquitectura versàtil i polivalent.

– Els equips educatius i els recursos de suport a professionals, centres i alumnes.

– L'aprenentatge al llarg de la vida. Barcelona una ciutat d'oportunitats. La dimensió comunitària en l'educació: lideratge compartit.

### **Mercè Massa Rincón**

Gerent del Consorci d'Educació de Barcelona.

201

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

**Taula 6.2.3.20. Indicadors de producció dels serveis**  
 Consorci d'Educació de Barcelona, 2016

	Curs 2011-12	Curs 2012-13	Curs 2013-14	Curs 2014-15	Curs 2015-16	% d'increment 2011-2016
<b>Procés de preinscripció</b>						
Oferta places vacants	56.589	65.229	60.907	57.835	58.660	3,66
Sol·licituds rebudes	59.611	59.272	57.972	57.473	57.095	-4,22
Demanda atesa	-	-	44.763	43.857	44.353	-0,92
<b>Alumnat que cursa ensenyaments de règim general</b>						
Infantil (0-3 anys)	17.245	17.798	17.941	17.165	17.331	0,50
Ensenyaments bàsics (3-16 anys)	174.489	174.892	175.370	175.467	176.475	1,14
Batxillerat (17-18)	21.836	21.864	21.973	22.074	22.246	1,88
<b>Beques</b>						
Concedides	-	-	-	7.417	7.891	6,39
Denegades	-	-	-	5.903	5.728	-2,96
<b>Ajuts de menjador</b>						
Sol·licituds totals	20.656	19.278	21.670	24.342	28.039	35,74
Ajuts concedits	16.550	15.479	17.155	19.703	22.464	35,73
<b>Participació Èxit 1</b>						
Centres	90	83	117	122	136	51,11
Participants	2.260	1.363	1.615	1.938	2.873	27,12

## 6.2.4.

## INSTITUT INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA DE BARCELONA

## MISSIÓ

Contribuir a una societat i una Barcelona on infants i adolescents visquin amb dignitat i creixin amb igualtat d'oportunitats en espais socials i en entorns familiars i afectius enriquidors, saludables i protectors fent efectius tots els seus drets i el seu màxim desenvolupament.

Treballar per aconseguir que la infància i l'adolescència ocupin un lloc prioritari en l'agenda pública, de manera que l'atenció als seus drets humans específics, com a subjectes i com a col·lectiu, es consideri un afer públic prioritzat amb inversió i polítiques basades en anàlisis i evidències.

Treballar perquè es visibilitzi el paper d'infants i adolescents com a ciutadans amb capacitats creixents i com a agents de canvi de la ciutat, i es consideri l'edat dels 0-17 anys com una etapa estratègica del cicle de la vida per tal d'aconseguir millores col·lectives presents i futures.

## ENTORN

L'Institut Infància i Adolescència de Barcelona és un consorci adscrit a l'Ajuntament de Barcelona i integrat també per la Diputació de Barcelona, la Universitat de Barcelona i la Universitat Autònoma de Barcelona, regit per un Consell de Govern amb representació de les institucions consorciades.

És un instrument públic dedicat al coneixement, per acompanyar l'administració local en el seu paper de garantia dels drets d'infants i adolescents, i en la transformació de la ciutat per tal que sigui més adequada per a infància i l'adolescència.

## RECURSOS

El pressupost liquidat el 2016 ha estat de 368.594,33 euros de finançament i de 368.250,14 euros de despesa, com es detalla a la taula 6.2.4.1. Hi ha hagut un increment del 50,02% en la despesa

## Taula 6.2.4.1. Liquidació del pressupost

Institut Infància i Adolescència de Barcelona, 2016

Despeses	€	%
Personal	183.801,53	49,91
Béns i serveis	153.342,89	41,64
Despeses financeres	318,82	0,09
Transferències corrents	26.999,91	7,33
Inversions	3.786,99	1,03
<b>Total</b>	<b>368.250,14</b>	<b>100,00</b>
<b>Ingressos</b>		
Ajuntament de Barcelona	262.477,03	71,21
Altres ingressos	106.117,30	28,79
<b>Total</b>	<b>368.594,33</b>	<b>100,00</b>

## Taula 6.2.4.2. Recursos humans

Institut Infància i Adolescència de Barcelona, 2016

Equip de treball	
<b>Equip Directiu</b>	
Direcció - Gerència	1
Cap de coneixement	1
Cap de projectes	1
<b>Equip de Projectes</b>	
Doctorands amb beca	3
Investigadores col·laboradores	4
Estudiants en pràctiques curriculars	1
<b>Serveis Generals</b>	
Secretaria	1
Administració	1
Comptabilitat	1
Comunicació	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

i del 76,07% en els ingressos respecte a l'exercici anterior. Aquesta diferència es deu al fet que l'any 2016 s'ha rebut una aportació de 90.000 euros de l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB) i s'han incrementat les aportacions de l'Ajuntament.

## ACTIVITAT

Una de les actuacions més rellevants del 2016 ha estat l'elaboració participa-



## Àrea de Drets Socials

## Memòria 2016

Organismes  
autònoms

da del nou marc estratègic de l'Institut, un pla que haurà de marcar el rumb de l'activitat de l'Institut dels propers cinc anys.

### • Pla Estratègic 2016-2020

L'elaboració d'aquest primer Pla Estratègic 2016-2020 de l'Institut Infància i Adolescència de Barcelona té per objectiu definir i orientar els propers anys del consorci com a instrument públic al servei de les administracions locals en la seva funció de garants dels drets d'infants i adolescents.

La proposta ha estat fruit d'un procés iniciat per la directora de l'Institut el novembre del 2015 per tal d'elaborar, en primer lloc, un document de bases per al Pla Estratègic, a partir del qual es va dur a terme, entre els mesos de març i de juliol del 2016, un treball de contrast i debat amb diversos grups creatius en els quals es va comptar amb la participació d'una seixantena d'expertes i experts provinents dels àmbits social, de la recerca i dels governs locals, així com una vintena de nois i noies. D'acord amb les aportacions d'aquests grups, l'equip directiu de l'Institut Infància va elaborar la proposta de Pla Estratègic, que va ser aprovat pel Consell de Govern el 13 d'octubre de 2016.

En el marc d'aquest nou pla, presentem les actuacions de l'Institut, d'acord amb els tres eixos d'actuació estratègica:

#### – Eix 1: Contribuir a millorar polítiques locals per fer avançar els drets de la infància i l'adolescència

Al llarg del 2016, l'Institut ha coordinat i participat en diferents espais de treball. També ha realitzat diversos assessoraments experts amb l'objectiu d'aportar la perspectiva d'infància.

A continuació destaquem els espais de treball més rellevants que l'Institut ha coordinat:

### • Espai públic, infància i adolescència

– S'ha donat impuls i coordinació al grup transversal sobre aquest espai a l'Ajuntament de Barcelona amb responsables municipals de les àrees d'Ecologia Urbana (Model urbà, BCN + sostenible, Parcs i jardins), de Drets Socials (Infància, IMEB, Ciutats Educadores) i de Drets de Ciutadania de l'Institut Barcelona Esports (IBE). (Iniciativa pròpia).

– S'ha fet una sessió de treball amb el grup transversal de l'espai públic ampliat amb directors-gerents de l'Ajuntament de Barcelona i Francesco Tonucci, referent internacional de La ciutat dels infants, 15 desembre. (Iniciativa pròpia).

### • Grup Infància i igualtat d'oportunitats del Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)

– S'ha fet la cocoordinació i representació en la permanent i en el plenari del CMBS.

També hi han participat com a membres:

- Pla municipal d'infància, Pla municipal de joventut i Pla municipal de famílies de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona.

- Taula de treball sobre grups de criança, del Departament d'Economia Social i Solidària de l'Ajuntament de Barcelona.

- Comissió Interdepartamental d'economia de les cures, liderada pel Departament de Programes de Temps i Economia de les Cures, i la Regidoria de Feminismes i LGTBI de l'Ajuntament de Barcelona.

- Grup de treball dels Indicadors d'infància de la Taula Nacional d'Infància i Adolescència de Catalunya amb el Departament d'Afers Socials i Famílies, Generalitat de Catalunya.

- Consell Assessor de la Reforma Horària (CARH), amb Secretaria de Presidència de la Generalitat de Catalunya, el Síndic

de Greuges i el Parlament de Catalunya, entre altres.

L'Institut també ha col·laborat en l'Observatori de la Infància i en l'Observatori de les Famílies de Catalunya del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya com a vocal.

## – Eix 2: Generar coneixement vinculat a l'agenda pública

La base de les orientacions en política pública de l'Institut està en les dades i l'evidència i, en aquest segon eix, l'Institut ha iniciat al llarg de l'any, vuit projectes de recerca, dels quals sis ja estan en curs i dos en fase de gestació per desplegar-los al llarg del 2017:

- Projecte Oportunitats educatives a Barcelona, en el marc del qual s'ha elaborat l'informe *Oportunitats educatives a Barcelona 2016. L'educació de la infància i l'adolescència a la ciutat*, a partir de la sistematització de dades sobre educació 0-17. Comprenen des de la primera infància a l'educació obligatòria i la postobligatòria i inclouen el lleure educatiu. La voluntat del projecte és que aquest sigui el primer informe d'una sèrie que es seguirà i complementarà per contribuir a identificar reptes i orientacions de polítiques educatives locals. L'informe s'ha realitzat a partir de l'anàlisi de fonts documentals, dades d'estadístiques oficials, dades qualitatives provinents de focus grups amb actors educatius i anàlisi de casos pràctics. Aquest projecte ha estat encarregat per l'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (IMEB).
- Projecte de benestar subjectiu infantil. Està previst enquestar 4.000 nois i noies de 10 a 12 anys a través de 50 centres escolars de Barcelona escollits en una mostra aleatòria. Aquest projecte s'ha dissenyat com a línia de continuïtat millorada de la generació de dades primàries sobre infància, iniciada l'any 2014 amb l'impuls del Baròmetre de la

Infància i les famílies (1.200 famílies enquestades). L'aposta principal del nou projecte és cedir la veu als infants (ara són els enquestats) i interpretar conjuntament els resultats, amb sessions de retorn i debat als 50 centres de la ciutat. L'encàrrec s'ha fet des de l'Àrea Drets Socials, amb la col·laboració del Consorci d'Educació de Barcelona i l'Institut de Recerca sobre Qualitat de Vida de la Universitat de Girona (UdG).

- Projecte Participació de nois i noies a Barcelona. S'ha presentat el document de treball *Participació de nois i noies a Barcelona: la coproducció de la ciutat amb i des de la infància i l'adolescència*. S'ha realitzat per iniciativa pròpia en el marc d'un grup motor a l'Ajuntament de Barcelona amb la Regidoria d'Infància, Joventut i Gent Gran, la Regidoria Participació, IMEB i Ecologia Urbana.
- Avaluació del programa Camí escolar, espai amic, amb l'objectiu de formular criteris i indicadors per al seu seguiment i valoració posterior, així com elaborar propostes per ampliar el programa al conjunt de la ciutat i millorar-ne l'impacte. La demanda la va realitzar l'IMEB.
- Avaluació del programa Patis oberts, amb l'objectiu de formular criteris i indicadors per al seu seguiment i estudi posterior, així com realitzar propostes i millores. Aquest encàrrec el va fer l'IMEB.
- Avaluació del programa Audiència pública de nois i noies, amb l'objectiu de formular criteris i propostes per ampliar-lo i millorar-ne l'impacte, en col·laboració amb l'equip de recerca GREM de la UB. La demanda la va formular l'IMEB.
- Gestació dels projectes Créixer a Besòs i Observatori 0-17 per a l'any 2017.

## – Eix 3: Enriquir el debat social compartint coneixement

El tercer eix d'actuació estratègica de l'Institut és nodrir debats socials sobre

infància assegurant el retorn social del treball realitzat, compartint coneixement, dades i relats tant propis com produïts per altres institucions. En aquest sentit, durant l'any hem generat les condicions imprescindibles per desenvolupar aquest eix amb la creació de tres canals propis de comunicació: un nou web, un nou butlletí i un nou Twitter. A més, hem organitzat dos actes públics, quatre presentacions de resultats i l'impuls de nou grups de debat expert.

#### Canals de comunicació propis:

- Web l'Institut Infància i Adolescència. S'ha creat un nou web amb espais per a la presentació (*Qui som* –institucions consorciades, equip, consell de govern i transparència–; *Què Fem* –Eixos i àmbits de treball; enfocaments i marcs– i *On som*); un apartat per a la presentació dels projectes en curs i tancats; un blog per abocar continguts i reflexió i al voltant dels projectes en els quals treballem, i amb voluntat d'obrir-lo a col·laboradors externs; un apartat de notícies, com a espai per explicar l'activitat quotidiana de l'Institut, i un apartat de mediateca amb cercadors a partir de 14 conceptes clau, autoria, període i idioma, per compartir les 156 publicacions de l'etapa CIIMU 2000-2015 i les de la nova etapa com a Institut Infància i Adolescència amb 13 noves publicacions: informes, documents de treball, presentacions, vídeos, infografies i notes de premsa, entre altres. La informació clau està disponible en castellà i en anglès.

- Butlletí. Nou i periòdic amb sis edicions des de l'abril, com a canal principal per compatir coneixement rellevant en clau d'infància i polítiques locals i per fer pública l'activitat de l'Institut. Les cinc seccions (Finestra al món; Ens ha agradat; Mirades 0-17; Ploma i Mediateca) permeten assenyalar i fer-nos ressò de treballs significatius de persones i entitats que treballen per fer avançar els drets dels infants i els adolescents aportant coneixement. S'ha actualitzat

i fet la migració de subscripcions. Tanquem l'any amb 5.233 persones subscriptores del butlletí.

- Twitter. S'ha fet el desenvolupament comunicatiu a la xarxa social per compartir coneixement propi i fer-nos ressò d'informes i notícies d'altres institucions significatives per a l'Institut. Tanquem l'any amb 817 seguidors.

- Fons bibliogràfic. S'han donat 1.200 volums entre publicacions pròpies i llibres especialitzats a la biblioteca de Mundet de la UB i altres biblioteques universitàries perquè estiguin catalogats, accessibles i d'ús públic.

#### Actes públics: jornades i simposis

- Organització de la Jornada *El dret a la ciutat d'infants i adolescents: apropiar-se i millorar l'espai públic* amb un ressò important als mitjans i l'elaboració de materials diversos: vídeos de les ponències, relats i un vídeo resum amb les principals idees de la jornada (Espai Jove La Fontana, 15 de desembre 2016). Jornada coorganitzada amb l'IMEB.

- *Partners* col·laboradors del *Simposi internacional Infància i participació política: els consells d'infants*, en el marc d'un conveni de col·laboració amb el grup de recerca GREM de la UB i participació en la taula inaugural (CaixaForum al desembre 2016).

#### Sessions de treball, debat o presentació de resultats

- Participació i realització del relat del debat sobre l'atenció educativa a la petita infància organitzat per l'IMEB al febrer de 2016.

- Presentació dels principals resultats de l'informe sobre el *Baròmetre de la Infància i les famílies de Barcelona* a la sessió de formació de treballadors socials de l'ICS de Barcelona i a l'espai CO2 de l'Àrea de Drets Socials (març 2016).

- Cinc sessions de treball amb grups creatius per al debat conjunt al voltant del document de bases del Pla Estratègic, quatre grups conformatos per una seixantena d'expertes i experts del camp de la infància i l'adolescència, que van servir per escoltar i debatre idees valuoses, des de diverses perspectives i per enriquir la mirada estratègica de l'Institut i aprofundir en els enfocaments dels àmbits de treball (benestars, educacions i ciutadanes); el cinquè grup, amb una vintena de nois i noies, per completar el treball amb la seva mirada (abril-juliol 2016).

- Quatre grups focals (Petita infància; 3-12 anys; 12-17 anys i Lleure i comunitat), amb la participació d'una cinquantena de membres de la comunitat educativa i persones expertes en educació, per tal d'identificar, utilitzant l'anàlisi DAFO, la situació de la ciutat així com els reptes educatius (juny-juliol 2016).

- Contribució de l'Institut en la discussió de les bases d'una futura Llei integral de violències contra la infància d'abast estatal. D'ençà que el Comitè dels Drets de l'Infant de Nacions Unides la va plantejar entre les recomanacions a Espanya del 2010, un grup d'entitats amb el lideratge de Save the Children impulsen els treballs per tal que es faci realitat (juny 2016).

- Participació en un seminari del projecte europeu *My Web* (juny 2016) i assistència a la Jornada de presentació de resultats. *My Web* és un ambiciós procés de consulta a experts de tot Europa en infància, adolescència i joventut, en el qual els *partners* catalans (UPF i Observatori Català de la Joventut) han volgut comptar amb les aportacions de l'Institut Infància (juny-juliol 2016).

- Presentació dels principals resultats de recerca amb el document de treball *Participació de nois i noies a Barcelona: la coproducció de la ciutat amb i des de la infància i l'adolescència* al grup motor de responsables municipals referents

de participació (setembre 2016) i al Grup d'infància i igualtat d'oportunitats del Consell Municipal de Benestar Social i a la Xarxa sobre els Drets dels Infants de l'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva (octubre 2016).

## ALTRES ACTIVITATS

L'any 2016 ha estat un any amb una forta dedicació per la definició d'una estratègia d'actuació, la revisió pressupostària, l'articulació d'un nou equip de treball i la creació de les eines institucionals bàsiques. Entre les actuacions del 2016 per crear condicions institucionals destaquem:

- Aprovació inicial de la modificació dels estatuts com a consorci per tal de poder operar com a ens instrumental i actualitzar la seva orientació i organització. (L'aprovació definitiva està prevista per al primer semestre de 2017).

- Configuració d'un equip de treball que combina personal laboral en plantilla (4), investigadors contractats per projectes (1), investigadors col·laboradors per projectes (4), investigadors doctorands amb beca (3), professionals autònoms per serveis de comunicació, comptabilitat i gestió administrativa (3), estudiants universitaris en pràctiques curriculars (1) i per explorar plans d'ocupació municipals (3).

- Convocatòria d'una borsa de tècnics superiors en recerca amb concurrència pública per a possibles contractes laborals per a projectes; 180 candidatures valorades amb suport extern.

- Disseny d'un nou logotip i una nova imatge gràfica corporativa de l'Institut.

- Desenvolupament d'una base de dades de persones i entitats, amb potencial per vincular les activitats de l'Institut i fer cerques segmentades orientades a la difusió de materials o a la identificació de persones i entitats.

207

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

- Migracions de sistemes i programes per millorar en eficàcia i transparència i en encaix amb l'arquitectura administrativa de l'Ajuntament: migració de CGAP i connexió amb el sistema de comptabilitat a SAP-Ecofin (com a ens adscrit a l'Ajuntament). Creació d'un sistema d'arxius i de correus electrònics a Dropbox i Gmail professional.

### Relacions institucionals

Durant l'any 2016, l'equip directiu de l'Institut –la directora– gerent, la cap de coneixement i la cap de projectes– ha dut a terme més de 50 reunions institucionals amb diverses àrees de l'Ajuntament de Barcelona, amb la resta d'entitats consorciades (Diputació de Barcelona, Universitat de Barcelona i Universitat Autònoma de Barcelona) i amb altres institucions i entitats relacionades amb l'àmbit de la infància i adolescència amb l'objectiu de presentar la nova etapa de l'Institut i d'explorar oportunitats de col·laboració.

### Espais de formació i *networking*

Finalment, hem participat com a assistents en una vintena de jornades impulsades per altres institucions, d'interès per a l'Institut, en tant que espais d'actualització de continguts i d'oportunitat per ampliar l'espai relacional i la presència institucional. Relacionem les més significatives:

- Assistència a la jornada *La pobresa amb ulls d'infant*, on Jaume Funes va presentar un resum de les propostes dels seminaris sobre com analitzar la pobresa i com actuar quan afecta els infants (març 2016).
- Assistència al XXIV Fòrum Local d'Educació, organitzat per la Diputació de Barcelona, i en el qual es va plantejar el repte de conjugar els processos d'innovació educativa amb la creació d'entorns d'educació a temps complet en barris i municipis (setembre 2016).

- Assistència al 20è Fòrum FEDAIA, en el qual es van repassar les principals fites aconseguides en els darrers 20 anys de treball de la federació i es van apuntar els reptes de futur de l'atenció a la infància i l'adolescència a Catalunya (octubre 2016).

- Assistència a la 8a conferència *Child in the City. Infants que creixen a la Ciutat* amb un important desplegament de les múltiples iniciatives que des de diferents països del món s'estan impulsant per tal de visibilitzar els infants i adolescents com a ciutadans actius i participants de les seves ciutats (novembre 2016).

- Participació com a membres del Jurat del V Premi Barcelona a l'Empresa Innovadora en Conciliació i Temps de l'Ajuntament de Barcelona (novembre 2016).

### REPTES DE FUTUR PER AL 2017

El 2017 és un any per seguir amb el desplegament de les línies marcades pel Pla Estratègic. Tal com s'indica en el Pla d'Acció anual del 2017 (que s'aprovarà en el Consell de Govern) ens proposem seguir treballant per:

- Crear condicions institucionals que permetin una articulació eficient entre l'estratègia, l'equip i el pressupost de l'Institut. En aquest sentit es treballarà per a la consolidació de l'equip de treball amb capacitats, eficiència i compromís. S'acabarà d'elaborar un pla de comunicació que ens ajudi a identificar objectius, mapa d'actors, maduració dels canals i consolidació de relats. Es posarà en funcionament i circuit d'alimentació la base de dades. S'efectuarà el trasllat al nou domicili social, per possibilitar el desplegament de la nova etapa de l'Institut, facilitar el treball col·laboratiu, optimitzar temps i recursos i millorar la visibilitat social de l'Institut. Es treballarà per a una articulació efectiva com a consorci públic amb rols, compromisos i contribucions específiques de les diferents institucions consorciades.

- Contribuir a millorar les polítiques locals, amb accions de continuïtat i noves accions, entre les quals cal destacar la continuïtat del treball de coordinació dels grups: Infància i igualtat d'oportunitats del CMBS i del Grup transversal sobre Espai públic, infància i adolescència, així com l'inici de les contribucions en el nou Marc Estratègic d'Infància 2017-2025 i en la definició de l'Estratègia de diversificació de zones de joc infantil a Barcelona.

- Generar coneixement vinculat a l'agenda pública, amb accions de continuïtat entorn dels sis projectes de recerca iniciats i l'impuls de nous projectes de recerca com Créixer a Besòs, l'informe sobre models de referència sobre educació i criança i la construcció d'un Observatori 0-17 que compili i proveeixi les dades clau d'infància i adolescència a la ciutat.

- Enriquir el debat social compartint coneixement, amb accions per consolidar els principals canals de comunicació de l'Institut (web, butlletins, blog, notícies, mediateca i Twitter), i el desplegament de noves col·laboracions amb mitjans de comunicació externs.

**Maria Truño i Salvadó**

Directora-gerent de l'Institut Infància i Adolescència

209

**Àrea de Drets Socials****Memòria 2016**Organismes  
autònoms

**Taula 6.2.4.3. Indicadors de producció de Serveis<sup>1</sup>**  
 Institut Infància i Adolescència de Barcelona, 2016

	2014	2015	2016	% d'increment 2014-2016 <sup>2</sup>
<b>Eix 1. Contribuir a la millora de les polítiques locals</b>				
Espais de treball	-	-	2	-
Coordinats				
Participats	-	-	14	-
Assessoraments experts puntuals	-	-	18	-
<b>Eix 2. Generar coneixement vinculat a l'agenda pública</b>				
Projectes de recerca	5	2	9	80,00
Aliances en els projectes	-	-	13	-
<b>Eix 3. Enriquir el debat social compartint coneixement</b>				
Canals de difusió propis	3	3	3	0,00
<b>Web</b>				
Nombre de visites	27.319	20.000	38.931	42,51
Descàrregues (176 publicacions disponibles) <sup>3</sup>	-	-	34.088	-
<b>Notícies</b>				
Nombre	-	-	48	-
Visites	-	-	9.415	-
<b>Blog</b>				
Nombre de posts	-	-	11	-
Visites	-	-	1.364	-
Mediateca (publicacions)	6	3	18	200,00
<b>Butlletí</b>				
Destinatari <sup>4</sup>	7.285	7.285	4.241	-41,78
Vídeos <sup>5</sup>	13	1	-	-
<b>Twitter</b>				
Seguidors	-	-	819	-
Actes públics organitzats per l'Institut	2	2	2	0,00
Assistents	700	480	585	-16,43
Actes de presentació i debat expert	-	-	13	-
Assistents	-	-	210	-
Impacte als mitjans (premsa, ràdio, televisió)	19	4	23	21,05

## Notes:

1. El gir institucional entre 2015 i 2016 implica que alguns dels indicadors anteriors al 2015 no siguin significatius. En la nova etapa proposem nous indicadors.

2. Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2014 fan la comparativa amb els anys disponibles.

3. Les descàrregues es compten sobre els arxius del CIIMU carregats a la mediateca i sobre les noves publicacions del 2016.

4. Entre el 2015 i el 2016 es fa una depuració de la base de dades de destinataris de butlletins de l'etapa CIIMU i queden 4.044 destinataris vàlids als quals cal sumar-hi 197 altes des del nou web de l'Institut Infància.

5. Inaugurarem el canal Youtube de l'Institut el gener del 2017.



## 6.2.5.

### CONSORCI DE L'HABITATGE DE BARCELONA

#### MISSIÓ

El Consorci de l'Habitatge de Barcelona és una entitat integrada per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona que treballa per a la millora dels serveis relacionats amb l'habitatge a la ciutat.

La seva finalitat és el desenvolupament, en l'àmbit municipal de Barcelona, de les funcions, activitats i serveis en matèria d'habitatge assequible que li atorga en exclusiva l'article 85 de la Carta Municipal de Barcelona; concretament, s'encarrega de planificar, programar i gestionar les polítiques d'habitatge públic, en règim de propietat i de lloguer.

#### ENTORN

El Consorci de l'Habitatge de Barcelona ofereix els seus serveis mitjançant la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona, que concentren el nombre més gran possible dels serveis que sol·licita la ciutadania, en matèria d'habitatge, i faciliten tot tipus d'informació i ajuda, ajustant-se a les demandes propiciades per l'actual conjuntura.

En la mateixa línia que el consistori, el Consorci fomenta la participació i col·labora en l'elaboració del nou Pla pel Dret a l'Habitatge 2016-2025, amb la proposta de nous programes de suport i mediació, davant la crisi econòmica i l'augment de les situacions d'exclusió residencial i desnonaments. Situacions que, gràcies a la denúncia social, s'han fet molt més visibles, cosa que ha obligat les administracions públiques a legislar i desenvolupar polítiques públiques per fer-hi front.

#### RECURSOS

El Consorci no disposa de recursos humans propis i encarrega, mitjançant els convenis corresponents, la gestió dels programes a altres ens de l'Administració Municipal, principalment Barcelona Gestió Urbanística S.A (BAGURSA), es-

**Taula 6.2.5.1. Liquidació del pressupost**  
Consorci de l'Habitatge de Barcelona, 2016

Despeses	€	%
A entitats dependents de l'Ajuntament de Barcelona <sup>1</sup>	6.014.490,90	7,45
Transferències corrents i de capital per a subvencions i ajuts	31.447.186,07	38,96
Altres despeses i transferències	500,00	0,00
Romanents 2013-2015	43.260.277,05	53,59
<b>Total</b>	<b>80.722.454,02</b>	<b>100,00</b>
<b>Ingressos</b>		
Ajuntament de Barcelona	10.541.014,00	13,06
Generalitat de Catalunya	5.246.000,00	6,50
Altres i ingressos financers	500,00	0,00
Institut Municipal Paisatge Urbà i QV (IMPUQV)	13.422.998,16	16,63
Barcelona Gestió Urbanística, SA (BAGURSA)	400.000,00	0,50
Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona (PMHB)	833.333,00	1,03
Agència de l'Habitatge de Catalunya	7.627.476,90	9,45
Romanents de tresoreria afectat (2015)	42.651.131,96	52,84
<b>Total</b>	<b>80.722.454,02</b>	<b>100,00</b>

pecialitzats en els programes d'actuació respectius.

#### ACTIVITAT

##### • El web del Consorci de l'Habitatge de Barcelona

Aquest espai d'informació sobre els serveis que ofereix el Consorci, augmenta el seu nombre de visites any rere any i es troba en constant actualització per tal de facilitar a la ciutadania l'orientació per realitzar els tràmits dels ajuts i programes de suport que es proporcionen de manera presencial a la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge. L'any 2016 el web [www.consorcihabitatgebcn.cat](http://www.consorcihabitatgebcn.cat), ha rebut 255.770 visites, un 16,52% més respecte al 2015, i ha estat l'espai més visitat d'entre els portals de l'Ajuntament amb informació en temes d'habitatge.

Des del mes de setembre fins al novembre es va posar en marxa la campanya L'Habitatge és un Dret com una Casa, per promocionar la nova web d'Habitatge. Aquesta campanya va provocar un augment del 21% en les visites al web del Consorci. Un cop finalitzada la promoció, les visites van tornar a la mitjana consolidada.

Tant el portal de pisos de la Borsa d'habitatges de lloguer com la intranet del Consell de l'Habitatge Social s'allotgen al web del Consorci. La nostra pàgina contribueix amb la consolidació del nou espai web en temes d'habitatge (habitatge.barcelona), i redirigeix cap a altres portals especialitzats, com són el del Registre de Sol·licitants, el del PMHB, el portal d'habitatge de l'Àrea Metropolitana de Barcelona i altres pàgines amb temàtica sobre l'habitatge.

#### • Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona

El Consorci ofereix els seus serveis mitjançant la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge de Barcelona.

Aquest any les Oficines van realitzar 222.271 atencions presencials, un 17% més que l'any anterior.

Com a novetats aquest 2016 cal mencionar l'increment dels recursos humans destinats a les Oficines d'Habitatge:

- Gestors: s'incorpora una nova figura tècnica per a la gestió dels ajuts al pagament del lloguer i l'adjudicació d'habitatges per a emergència social.
- Advocats: reforç de l'assessorament legal.
- Tècnics de rehabilitació.

#### • Ajuts a la rehabilitació d'edificis i habitatges

Des de l'aprovació de les Bases reguladores d'ajuts a la rehabilitació especí-

fiques per a la ciutat de Barcelona, el desembre del 2009, per la Junta General del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, tots els ajuts a la rehabilitació a la ciutat s'han fet sota el criteri de convocatòria única per part del Consorci, que és qui té aquesta competència.

La convocatòria 2016 ha mantingut les línies d'actuacions establertes en la convocatòria 2015, afegint els ajuts a la rehabilitació de l'interior dels habitatges, i les reflexions fetes dins del marc de l'Observatori de Barcelona per a la Rehabilitació Arquitectònica. Ha estat orientada a promoure la millora de la qualitat dels edificis i habitatges, atenent als principis d'accessibilitat, sostenibilitat, habitabilitat i eficiència energètica. Per als àmbits de Canyelles i Sud-oest del Besòs, es va aprovar una convocatòria específica.

S'han concedit ajuts per un import de 25,4 milions d'euros, i això ha suposat una inversió privada de 72 milions d'euros. Amb aquests ajuts s'ha actuat en 790 edificis, cosa que ha beneficiat 12.377 habitatges de la ciutat.

Els ajuts per a la cohesió social (subvenció de fins al 100% de la despesa d'obres), per a propietaris amb ingressos inferiors a dues vegades l'Indicador de Renda de Suficiència de Catalunya (IRSC), s'han ampliat a totes les obres incloses en la convocatòria.

Durant aquest any es manté la subvenció per a la Inspecció Tècnica dels Edificis (ITE).

El programa d'ajuts per a la instal·lació d'ascensors està inclòs en la convocatòria 2016, i ha atorgat subvencions a 142 ascensors instal·lats, cosa que ha beneficiat 1.885 habitatges.

#### • Gestió de les cèdules d'habitabilitat

Les Oficines de l'Habitatge han gestionat totes les sol·licituds de cèdules d'habitabilitat presentades tant a les

oficines com telemàticament, a més d'aquelles que, un cop presentades als serveis territorials, han estat trameses a les oficines per a la seva gestió.

Durant l'any 2016 les Oficines de l'Habitatge han tramitat 14.738 cèdules i n'han atorgat 13.933. Els tècnics han realitzat un total de 576 inspeccions.

#### • Registre de sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona

La condició per participar en els processos d'adjudicació dels habitatges protegits a la ciutat és la inscripció en el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona (RSHPOB) [www.registrehabitatgebcn.cat](http://www.registrehabitatgebcn.cat).

El volum d'inscripcions vigents a 31 de desembre és de 30.637 unitats de convivència, un 8,5% més que l'any anterior (59.568 persones).

Aquest any s'han adjudicat 134 habitatges, com a segones adjudicacions, gestionant les llistes d'espera de procediments d'adjudicacions publicats en el seu dia, tant de contingents generals, que es realitzen mitjançant sorteig, com de contingents especials, destinats a col·lectius de persones amb risc d'exclusió social, que s'adjudiquen mitjançant un sistema de barem.

#### • Adjudicació d'habitatges per a emergència social

Mitjançant la Mesa d'adjudicació es valoren els expedients que s'hagin instruït des de les Oficines de l'Habitatge de Barcelona i s'adjudiquen els habitatges del Fons de lloguer social disponibles en la data de la reunió de la Mesa.

Durant l'any 2016 la Mesa s'ha reunit en 11 ocasions i s'han analitzat 534 situacions de pèrdua d'habitatge.

El resultat de la seva valoració ha estat:

- 365 situacions d'emergència esti-

mades amb l'adjudicació d'un habitatge.

- 13 sol·licituds han estat resoltes cercant una solució alternativa.

- 88 sol·licituds han estat denegades per incompliment de requisits o desistides per falta de documentació.

- Les 95 sol·licituds restants continuen en tràmit a 31/12/2016, pendents d'assignació d'un habitatge durant el 2017.

El 29 de juny de 2016, la Junta General del Consorci va aprovar un nou Reglament per a l'adjudicació d'habitatges i altres recursos residencials per a emergència social per pèrdua d'habitatge, que contempla nous supòsits d'emergència residencial i s'ajusta al que estipula la Llei 24/2015 de mesures urgents per afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica.

#### • Ús digne de l'habitatge

L'evolució de l'actual situació social i econòmica ha provocat més demanda d'aquesta línia d'activitat del Consorci, que s'ha vist incrementada gairebé en tots els seus àmbits de gestió.

#### • Servei d'informació i assessorament legal en matèria d'habitatge

S'ofereix mitjançant advocats especialitzats, a la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge. El nombre d'atencions l'any 2016 ha seguit una tendència ascendent respecte als darrers anys. Les atencions realitzades han representat un 85% del total.

#### • OFIDEUTE

Té la finalitat d'atendre les consultes de la ciutadania respecte a les dificultats relacionades amb el pagament dels seus préstecs hipotecaris i sobre les seves responsabilitats contractuals.

Aquest servei també s'ofereix per intercedir entre les famílies i les entitats financeres titulars dels préstecs, per arbitrar solucions proporcionades i adaptades a la capacitat actual de pagament dels afectats, que possibilitin el retorn del crèdit i evitin la pèrdua de l'habitatge, o arribar, si no, a la resolució no gravosa del préstec.

#### • Servei de mediació en el lloguer

Posat en marxa l'octubre del 2012, té com a finalitat atendre aquells ciutadans amb situacions de dificultat de pagament del lloguer, amb la intenció d'iniciar, si s'escau, una negociació amb la propietat als efectes de buscar la solució més adient per tal de mantenir l'habitatge.

#### • Servei de prevenció, intervenció i mediació en habitatges (SPIMH)

A finals del 2014, es va posar en marxa aquest servei que actua en els habitatges públics, protegits i/o gestionats en el marc d'un programa públic, fonamentalment inclosos en el Fons d'Habitatges de Lloguer Social o aquells susceptibles de ser-hi inclosos.

#### • Borsa d'Habitatge de Lloguer de Barcelona

És un servei de mediació entre propietaris d'habitatges buits i possibles llogaters, amb l'objectiu d'incrementar el nombre d'habitatges de lloguer a preus assequibles.

Al mes novembre es va endegar la campanya Tu tens la clau, adreçada a potenciar la Borsa d'Habitatge de Lloguer com l'alternativa d'habitatge assequible a la ciutat. La campanya ha generat un notable increment de l'oferta d'habitatges en els dos darrers mesos de l'any, amb la recepció de 301 sol·licituds d'inclusió de nous habitatges. Com que la majoria d'habitatges necessiten obres de rehabi-

litació, es preveu que l'increment de contractació es materialitzarà al llarg del 2017.

Per potenciar la Borsa d'Habitatge s'han millorat els avantatges per als propietaris, fent especial incidència en:

- La garantia en el cobrament de la renda de lloguer.
- La subvenció per a obres d'interior d'habitatge.
- Els incentius a la inclusió d'habitatges buits o la regularització d'habitatges en procés judicial en tràmit per impagament de la renda.
- L'acompanyament tècnic, jurídic i social.

La contractació de la Borsa de l'any 2016 només ha assolit la signatura de 42 nous contractes, donada la coexistència amb el programa de Cessió al qual s'ha derivat gran part de l'oferta d'habitatges privats.

Pel que fa al nombre de resolucions de contractes de lloguer, s'ha mantingut la tendència dels anys anteriors i superen el nombre de nous contractes, cosa que provoca que la xifra total acumulada de contractes vigents continuï minvant. La causa principal que motiva les resolucions és la situació econòmica dels llogaters, que els fa cercar habitatges més econòmics o altres alternatives residencials.

El principal canal d'informació i recepció de nous propietaris ha estat la Xarxa d'Oficines d'Habitatge, que es completa amb el web d'Habitatge i l'Equip de Captació Activa, creat amb la participació en els Plans Municipals d'Ocupació. L'Equip de Captació Activa realitza una tasca informativa entre els administradors i agents de la propietat immobiliària col·legiats, amb l'objectiu de presentar la Borsa i establir una via de col·laboració.

### • Cessió d'habitatges privats per a la Mesa d'Emergències Socials de Barcelona

D'acord amb el conveni de col·laboració signat, en data 23 de desembre de 2015, entre l'Ajuntament de Barcelona i la Fundació Privada Habitat3 Tercer Sector Social, per a la gestió del programa de cessió d'habitatge buits, al 2016 s'ha desenvolupat el model de gestió entre les Oficines d'Habitatge i la Fundació.

S'ha assolit l'objectiu del programa, amb la captació acumulada de 250 habitatges, per destinar-los a lloguer social, per a persones i famílies especialment vulnerables, a més de fer el corresponent seguiment del bon ús d'aquests pisos.

### • Ajuts al pagament de l'habitatge

Durant l'any 2016 i amb la finalitat d'atendre la situació econòmica i laboral de la societat s'ha creat una nova línia de subvencions amb un doble objectiu, d'una banda, incrementar el parc d'habitatges de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona i de l'altra dotar els serveis de mediació de les Oficines d'Habitatge d'instruments de negociació per tal que les famílies en situació de risc residencial puguin mantenir el seu habitatge habitual.

Així mateix s'han mantingut les diferents tipologies d'ajuts finançats per diferents administracions i tots ells s'han tramitat des de les Oficines d'Habitatge.

– Lloguer just (Generalitat de Catalunya): prestacions per al pagament del lloguer adreçades a les persones beneficiàries l'any 2016 així com per a col·lectius específics. 2.305 expedients, dels quals 2.161 han estat tramitats a les Oficines d'Habitatge.

– Prestacions econòmiques d'especial urgència per afrontar situacions d'emergència en l'àmbit de l'habitatge (Generalitat de Catalunya). 887 expedients a la ciutat, dels quals 877

han estat tramitats a les Oficines de l'Habitatge.

– Subvencions per al pagament del lloguer (Ministeri de Foment) adreçades a nous sol·licitants. 4.210 expedients a la ciutat, dels quals 4.166 han estat tramitats a les Oficines d'Habitatge.

– Prestacions d'urgència social derivades de la mediació (Ajuntament de Barcelona) amb un pressupost d'1.200.000 euros. S'han tramitat 291 expedients.

– Prestacions per al pagament del lloguer adreçades a persones beneficiàries l'any 2015 (Ajuntament de Barcelona) amb una dotació de 8.600.000 euros. S'han tramitat 2.453 expedients.

– Nova línia de subvencions per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer (Ajuntament de Barcelona) com a nova eina de negociació per al servei de mediació en el lloguer. El pressupost és d'1.999.500 euros. S'han tramitat 37 expedients.

– La gestió de la renda bàsica d'emancipació (Ministeri de Foment) ha comportat 263 incidències referides a canvis de situació del sol·licitant, consultes i queixes.

### • Unitat Contra l'Exclusió Residencial (UCER)

L'activitat de la UCER es pot agrupar en dos gran eixos: prevenció i atenció als desnonaments, i disciplina d'habitatge.

#### • Prevenció i atenció a desnonaments

Durant el 2016, la UCER ha atès 1.574 famílies en procés de desnonament, amb 2.303 intervencions.

Correspon a la UCER, en col·laboració amb les Oficines d'Habitatge:

– Determinar les causes, la vulnerabilitat dels afectats, el tipus de propietat, previsió temporal del llançament i actuar seguint els procediments de desnonaments establerts per les lleis 24/2015 i 4/2016, quan la data de llançament prevista és inferior als 15 dies.

– Activar processos de mediació per evitar el llançament. Des de l'Oficina d'Habitatge, o des de la UCER, s'activa una mediació amb els arrendadors (persones físiques o jurídiques), els executants hipotecaris, o amb els propietaris demandants de processos judicials de precari. Fruit d'aquesta mediació es pot acordar un arrendament social o l'arxiu del procediment per liquidació de deutes de lloguer o de quotes hipotecàries mitjançant els ajuts d'urgència. Si l'acord no és possible s'atendrà els afectats amb els recursos més adequats per a cada cas.

– Acompanyar els afectats en el procés de desnonament. Des de les Oficines d'Habitatge actua el Servei d'Intervenció en la Pèrdua d'Habitatge i Ocupació (SIPHO), que orgànicament depèn de la UCER, i té la funció d'acompanyar els afectats per un desnonament durant tot el procés per evitar fer-lo efectiu, també en el cas que finalment es produeixi el llançament.

– Elaborar una estadística que reculli els llançaments als quals assisteix la ciutat i quina alternativa han tingut per a cada cas. Al 2016: ajornats 1.351; solució temporal 115; mesa emergències 276, lloguer social 20; mediació/ajuts 193; solució pròpia 280; sense informació 37; recuperació claus HPO 31.

– Intervenció en les ocupacions a precari.

La UCER realitza gestions per resoldre les diferents situacions d'ocupacions

d'habitatges, mitjançant l'estudi de la situació dels ocupants dels habitatges adquirits o cedits per les entitats financeres a l'Ajuntament i proposta d'una solució adequada, regularització o no, elevant la proposta a la Mesa d'Emergències.

En aquest àmbit, s'han inspeccionat 261 habitatges, més 15 edificis amb 168 habitatges, que signifiquen 429 habitatges inspeccionats.

#### • Disciplina d'habitatge

L'Ajuntament està aplicant les seves competències d'inspecció i capacitat sancionadora de la UCER, amb la voluntat de centrar les seves actuacions en les situacions anòmales i sancionables previstes per la llei del Dret a l'Habitatge.

Les diverses mesures de disciplina sobre les diferents situacions d'ús anòmal de l'habitatge que ha impulsat la UCER són:

– Iniciar el procediment sancionador a aquells propietaris, persones jurídiques, que no hagin complert amb les obligacions previstes per la llei 24/2015 (actualment suspesa pel TC) i actualment de la llei 4/2016, on es torna a preveure l'obligació de reallotjament davant d'un desnonament demandat per determinats propietaris.

– Actuar per delegació de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya en el control i inspecció sobre els Habitatges amb Protecció Oficial per determinar que s'utilitzen segons el règim jurídic aplicable.

– Sistematitzar els expedients de procediments sancionadors en les matèries de: a) expedients establerts en la Llei 18/2007; b) tramitació d'ordres de conservació i c) tramitació de procediments d'expropiació forçosa.



## • Consell d'Habitatge Social de Barcelona (CHSB)

És l'òrgan consultiu i participatiu sobre la política d'habitatge a la ciutat, del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, i pretén ser un instrument de generació d'opinió, propostes i de promoció del seu anàlisi.

Enguany el Consell ha volgut sumar-se als esforços de l'Ajuntament en la millora dels canals, eines i normatives en matèria de participació. Des del CHSB, s'ha iniciat un procés de revisió de l'actual normativa del Consell i també s'han millorat els mecanismes de participació dels membres i les dinàmiques organitzatives de les sessions de treball i plenaris.

En total, 619 persones han participat en els diferents actes i sessions de treball realitzades pel Consell durant l'any 2016.

## ACTUACIONS O ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

### • Xarxa d'Oficines de l'Habitatge

S'ha incrementat l'activitat de les Oficines de l'Habitatge amb un volum d'atencions superior en un 17% al de l'any anterior.

### • Registre de Sol·licitants d'Habitatge Protegit

S'observa un lleuger augment en el nivell d'inscripció, un 8,5% d'increment respecte a l'any anterior.

### • El Programa d'ajuts a la rehabilitació d'edificis d'habitatges

S'han realitzat les convocatòries d'ajuts a la rehabilitació per a l'any 2016, incentivant les actuacions de rehabilitació orientades a la sostenibilitat i l'eficiència energètica.

## • Ús digne de l'habitatge

Com ja ha estat la tendència dels darrers anys, s'ha seguit amb l'augment sostingut del nombre d'assessoraments legals a les Oficines de l'Habitatge, amb un increment de pràcticament el 21% sobre els sol·licitants de l'any anterior.

– Mediació en el lloguer. Durant el 2016 es van implementar noves eines de negociació per a aquest servei que ha suposat un augment de situacions analitzades i abordades des de la mediació. Destaquem la convocatòria de les prestacions econòmiques per al manteniment de l'habitatge de lloguer i per a les derivades de la mediació i els incentius per incloure habitatges amb procediment judicial a la Borsa d'habitatges de lloguer de Barcelona, que han permès augmentar les possibilitats de solució i acord per evitar la pèrdua de l'habitatge.

– Borsa d'habitatges de lloguer. La campanya Tu tens la clau, endegada al mes de novembre, ha estat el rel·lançament de la Borsa com a programa referent per oferir habitatge assequible a la ciutadania.

– Ajuts al pagament de l'habitatge. El Consorci de l'Habitatge va publicar una nova línia de subvencions per a la inclusió d'habitatges al programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona com a nova eina de negociació per al servei de mediació en el lloguer.

– Captació d'habitatges i evitar desnonaments. Per evitar els desnonaments i amb l'objectiu que les famílies es mantinguin al seu habitatge, s'han dissenyat uns incentius vinculats amb la mediació. En cas de famílies amb procés judicial per impagament del lloguer, l'incentiu de fins a 6.000 euros es destina al pagament de les rendes impagades i en els altres casos l'incentiu per a la propietat és de 1.500 euros. En tots



dos casos, amb el requisit de signar un contracte de lloguer dins el marc de la Borsa amb la mateixa unitat de convivència.

– Cessió d'habitatges privats per al lloguer social l'any 2016. S'ha assolit l'objectiu del programa, 250 habitatges, per destinar-los a lloguer social, per a persones i famílies especialment vulnerables, a més de fer el corresponent seguiment del bon ús d'aquests pisos.

#### • Unitat contra l'exclusió residencial

L'aprovació del Pla pel Dret a l'Habitatge de Barcelona, reforça les actuacions a càrrec de la UCER i amplia el seu àmbit d'actuació a casos d'infrahabitatge, sobreocupació, situacions d'assetjament immobiliari i disciplina en relació amb la falta de conservació dels habitatges.

#### REPTES DE FUTUR 2017

##### • Dimensionar la Xarxa d'Oficines de l'Habitatge.

Cal destacar les actuacions següents:

- Ampliar l'Oficina de l'Habitatge del Districte de Sant Andreu.
- Remodelar l'Oficina de l'Habitatge d'Horta-Guinardó.
- Posar en marxa la nova seu de l'Oficina de l'Habitatge de Ciutat Vella.
- Incorporar Punts d'Atenció Energètica (PAE) a les Oficines de l'Habitatge.

##### • Introduir dues noves línies d'actuació als ajuts a la rehabilitació

- Arranjaments als interiors dels habitatges de persones vulnerables. Es preveu aprovar una convocatòria específica per tal que aquestes obres siguin executades directament per l'Administració.

– Rehabilitació d'edificis mitjançant convenis individuals, per a finques que estiguin en una situació especialment vulnerable.

La convocatòria de rehabilitació de l'any 2017 s'adreçarà prioritàriament al foment d'actuacions energètiques actives en els edificis.

##### • Potenciar la línia d'actuació d'ajuts a l'habitatge

– Fer el seguiment de la comissió d'estudi amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya per simplificar les diferents línies d'ajuts al pagament de l'habitatge existents, possibilitant, d'aquesta manera, una millor gestió que permeti establir un model d'ajuts unificat en el marc del Consorci.

– Consolidació de l'ajut per al pagament del lloguer del Consorci de l'Habitatge de Barcelona com a recurs per a les Oficines d'Habitatge de Barcelona per fer front a possibles situacions de pèrdua d'habitatge.

##### • Servei de prevenció, intervenció i mediació en habitatges

– Potenciar aquest servei que a partir de l'any 2017 també actuarà en els habitatges del Programa de la Borsa d'Habitatges de Lloguer i en algunes unitats familiars que estiguin percebent prestacions per al pagament del lloguer del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

##### • Consolidar la Borsa d'Habitatge de lloguer

– Consolidar aquest servei com l'alternativa d'habitatge assequible a la ciutat, formalitzant la contractació dels habitatges provinents de la campanya Tu tens la clau, engegada al mes de novembre del 2016.

– Ampliar la subvenció per a obres d'interior d'habitatges, fins a 20.000

euros per a habitatges, dins la convocatòria de rehabilitació del Consorci.

– Establir codis de disciplina en relació amb la falta de conservació dels habitatges.

#### • Desenvolupar el Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial

– Es tracta d'un nou sistema informàtic que engloba tots els serveis d'habitatge i que té interconnexió amb les diferents administracions públiques. Ha de permetre agilitzar la realització dels tràmits, més flexibilitat en cas de possibles modificacions, un millor coneixement de cada cas, fer un seguiment i donar una resposta més eficaç.

– Revisar el procediment d'adjudicació d'habitatges per a emergència social per pèrdua d'habitatge, per tal d'ajustar-lo a la nova Llei 4/2016, de 23 de desembre, de mesures de protecció del dret a l'habitatge de les persones en risc d'exclusió residencial, i adequar el procés a l'augment de sol·licituds.

#### • Reforçar les actuacions a càrrec de la UCER

L'aprovació del Pla pel Dret a l'Habitatge de Barcelona amplia el seu àmbit d'actuació:

– Elaborar mecanismes de seguiment i acompanyament als desnonaments.

– Sancionar grans propietaris que no ofereixen habitatge de lloguer social.

– Intervenir en les ocupacions a precari.

– Actuar en casos d'infrahabitatge.

– Actuar en casos d'habitatges sobreocupats.

– Sancionar els habitatges buits.

– Detectar i sancionar casos d'assetjament immobiliari.

**Francisco Javier Burón Cuadrado**  
Gerent d'Habitatge

219

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Organismes  
autònoms

**Taula 6.2.5.2. Indicadors de producció dels serveis**  
**Consorci de l'Habitatge de Barcelona, 2016**

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	% d'increment 2011-2016¹
<b>Atencions a les Oficines de l'Habitatge</b>							
Ciutat Vella	23.200	22.513	19.823	17.173	26.471	30.254	30,41
L'Eixample	17.198	15.625	15.218	13.040	18.776	20.775	20,80
Sants-Montjuïc	17.428	17.187	15.302	17.205	19.730	23.347	33,96
Les Corts	8.228	7.596	6.911	6.918	10.462	10.342	25,69
Sarrià-Sant Gervasi	4.989	4.087	4.605	7.091	9.784	10.339	107,24
Gràcia	19.203	17.645	14.246	11.688	14.865	12.756	-33,57
Horta-Guinardó	14.021	12.153	14.174	16.358	17.095	18.724	33,54
Nou Barris	20.034	16.852	21.628	18.139	29.831	42.238	110,83
Sant Andreu	15.873	14.017	14.181	12.212	14.138	17.792	12,09
Sant Martí	27.482	22.418	26.508	26.328	29.080	35.704	29,92
<b>Total</b>	<b>167.656</b>	<b>150.093</b>	<b>152.596</b>	<b>146.152</b>	<b>190.232</b>	<b>222.271</b>	<b>32,58</b>
<b>Ajuts a la rehabilitació</b>							
Nombre d'expedients	1.244	850	306	127	635	790	-36,50
Ajuts cohesió social	-	60	29	3	21	16	-73,33
Habitatges inclosos als expedients	22.576	11.731	4.501	2.068	10.358	12.337	-45,35
Subvenció (€)	25.988.473,00	18.939.099,44	8.045.323,37	4.451.737,07	27.656.285,10	25.431.083,56	-2,14
Pressupost obres (€)	92.367.753,00	67.039.462,36	32.398.884,26	13.276.720,70	58.960.548,31	72.004.836,68	-22,05
<b>Programa d'ajuts a la instal·lació d'ascensors²</b>							
Nombre d'expedients	286	335	98	33	142	142	-50,35
Habitatges inclosos als expedients	4.070	4.319	1.306	491	1.892	1.885	-53,69
Subvenció (€)	10.794.182,21	11.438.120,45	2.618.717,86	514.777,96	5.812.516,55	5.641.537,26	-47,74
Pressupost obres (€)	24.611.229,50	28.867.132,64	11.442.867,44	1.744.083,59	12.731.873,34	12.999.024,68	-47,18
<b>Habitatges amb cèdules d'habitabilitat</b>							
Cèdules gestionades en Oficines de l'Habitatge	-	-	12.866	14.900	15.994	13.933	8,29
Inspeccions d'Oficines de l'Habitatge	-	-	1.393	832	856	576	-58,65
Cèdules gestionades als Serveis territorials	-	-	16.010	14.559	9.992	9.689	-39,48
Inspeccions de Serveis territorials	-	-	58	134	184	141	143,10
<b>Registre de sol·licitants d'HPO</b>							
Inscripcions vigents	30.572	27.813	28.584	29.725	28.238	30.637	0,21
Processos d'adjudicació de noves promocions	5	6	5	5	3	0	-
Habitatges inclosos en els processos d'adjudicació (primeres i segones adjudicacions)	741	669	291	632	532	134	-81,92
Acumulat d'habitatges adjudicats	2.203	2.872	3.163	3.795	4.327	4.461	102,50
Adjudicatari citats	5.922	6.154	2.889	5.273	3.864	2.644	-55,35

<b>Mesa d'adjudicació d'habitatges per a emergència social</b>							
Habitatges adjudicats	138	177	213	198	319	365	164,49
<b>El servei d'informació i assessorament legal en matèria d'habitatge</b>							
Lloguer	3.818	4.190	5.594	5.911	6.768	8.391	119,77
Comunitat de propietaris	504	911	1.047	1.057	1.152	1.250	148,02
Compra	117	208	154	113	159	125	6,84
<b>Programes de mediació</b>							
Nombre de mediacions OFIDEUTE	-	292	602	468	412	380	30,14
Nombre de mediacions en el lloguer iniciades	-	37	169	180	485	1.087	-
Nombre de mediacions en el lloguer finalitzades	-	-	147	125	281	649	341,50
Borsa d'habitatges de lloguer (contractes vigents)	1.081	1.064	764	751	662	633	-41,44
Habitatges cedits per a lloguer social <sup>3</sup>	-	-	-	-	137	250	82,48
<b>Nombre d'ajuts al pagament de l'habitatge</b>							
Prestacions pagament lloguer	4.326	3.670	2.993	2.535	2.522	2.175	-49,72
Prestacions d'especial urgència	951	485	488	868	626	611	-35,75
Subvencions per al pagament del lloguer	-	-	-	-	2.200	3.581	62,77
Ajut del Consorci, per al pagament lloguer	-	-	-	-	2.920	2.281	-21,88
RBE expedients vigents	17.506	5.579	3.148	1.491	854	704	-95,98
<b>Servei de prevenció, intervenció i mediació en habitatges (SPIMH)</b>							
Prevenció, intervenció i mediació en habitatges públics	-	-	-	-	427	435	1,87
<b>UCER</b>							
Intervencions					1.092	2.303	110,90
Casos resolts					-	884	-
Casos ajornats					-	1.351	-
Sense informació					-	37	-
Recuperació de claus HPO					-	37	-
<b>Visites web</b>							
www.bcn.cat/habitatge <sup>4</sup>	455.483	400.293	375.816	348.243	219.510	228.183	-49,90
www.consorcihabitatgebcn.cat	177.970	171.600	226.442	190.994	227.159	255.770	43,72
www.registrehabitatgebcn.cat	129.334	131.968	138.645	125.299	111.017	99.461	-23,10

1. Els indicadors que no tenen disponible el valor del 2011 fan la comparativa d'increment amb el primer valor disponible.

2. Aquests expedients ja estan inclosos en els total d'ajuts a la rehabilitació.

3. S'ha assolit l'objectiu de captació acumulada de 250 habitatges.

4. Des del mes d'abril fins al juny del 2015 l'apartat 'Habitatge' es va allotjar al web d'Hàbitat Urbà. Des del juliol del 2015 l'apartat es va allotjar al web de Drets Socials. En tots dos casos, l'adreça [www.bcn.cat/habitatge](http://www.bcn.cat/habitatge) va redirigir cap a la URL de la nova organització web.



# ANNEXOS

## ANNEX 1. EQUIPAMENTS I SERVEIS. MAPES

### ÀREA DE DRETS SOCIALS

**Seu de l'Àrea de Drets Socials.**  
València, 344 i Pg. de Sant Joan, 75

La seu de l'Àrea de Drets Socials acull la gerència de l'Àrea, a més de totes les direccions i departaments que en formen part. A l'edifici també hi ha l'Institut de Persones amb discapacitat i l'Institut Municipal de Serveis Socials.

### DIRECCIÓ D'ACCIÓ SOCIAL

#### DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INTERVENCIÓ SOCIAL

#### 1. DEPARTAMENT DE FAMÍLIA I INFÀNCIA

##### **Equips d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)**

La ciutat compta amb dotze Equips d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència (EAIA), a més de l'equip central. Tots depenen funcionalment de l'Àrea.

**1. EAIA (Equip d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència) Central.**  
València, 344

**2. EAIA Raval Nord.** Nou de la Rambla, 45

**3. EAIA Raval Sud.** Nou de la Rambla, 45

**4. EAIA Gòtic Barceloneta.** Mirallers, 1

**5. EAIA Casc Antic.** Comerç, 5

**6. EAIA Eixample.** Plaça Tetuan, 2

**7. EAIA Sants-Montjuïc.** Av. Paral·lel, 196

**8. EAIA les Corts-Sarrià-Sant. Gervasi.**  
Travessera de les Corts, 122

**9. EAIA Gràcia.** Mare de Déu de la Salut, 87

**10. EAIA Horta-Guinardó.** Marina, 343

**11. EAIA Nou Barris.** Vidal i Guasch, 76

**12. EAIA Sant Andreu.** Segadors, 2

**13. EAIA Sant Martí.** Corunya, 5



## Espais Familiars i Centres Oberts

**1. Espai Familiar i Centre Obert Sant Martí.** Huelva, 36

**2. Espai Familiar i Centre Obert les Corts-Sants.** Benavent, 20-22

Els Centres Oberts són serveis d'atenció diürna, fora de l'horari escolar, que duen a terme una tasca preventiva i donen suport a l'infant perquè desenvolupi la seva personalitat, la seva socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics i es compensin deficiències socioeducatives.

L'Ajuntament presta els serveis mitjançant equipaments de titularitat municipal i amb convenis amb entitats del tercer sector.

## Serveis de Famílies Col·laboradores

**1. Servei de Famílies Col·laboradores.** Mare de Déu de la Salut, 87

El Servei de Famílies Col·laboradores (SFC) és un servei que intervé per ajudar famílies que, de manera temporal, no poden atendre els seus infants i necessiten la col·laboració d'una altra família.

225

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos

## 2. DEPARTAMENT DE GENT GRAN

### Centres de dia per a gent gran

**1. Centre de Dia Casa Bloc.** Almirall Pròixida, 1 (39 places)

**2. Centre de Dia Fort Pienc.** Sardenya, 139-147 (33 places)

Són equipaments per a l'acolliment diürn, adreçats a persones més grans de 65 anys, d'assistència a les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o a la seva supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.). L'accés a les places es tramita directament als centres de dia, després d'haver obtingut la valoració de dependència mitjançant la Llei de l'autonomia i atenció a la dependència.

### Habitatges amb serveis per a gent gran

**1. Habitatges Santa Caterina.** Francesc Cambó, 16 (59 habitatges)

**2. Habitatges Barceloneta.** Pinzón, 6-12 (81 habitatges)

**3. Habitatges Marqués de Campo Sagrado.** Marqués de Campo Sagrado, 35 (38 habitatges)

**4. Habitatges Bronze/Coure.** Coure, 8-10 (70 habitatges)

**5. Habitatges Gran Via.** Gran Via de les Corts Catalanes, 120-126 (79 habitatges)

Són habitatges de 40 m<sup>2</sup> adreçats a persones més grans de 65 anys autònomes. Es tracta d'habitatges de protecció oficial de caràcter dotacional en règim de lloguer assequible, que disposen de serveis addicionals de suport a les activitats de la vida diària (suport per comprar, cuinar, netejar la casa, etc.), consergeria, direcció, suport per als petits manteniments, dinamització i servei de Teleassistència.

L'accés als habitatges amb serveis es realitza mitjançant les Oficines d'Habitatge seguint els acords establerts entre el Consorci de l'Habitatge de Barcelona, el Patronat Municipal de l'Habitatge i l'Àrea de Drets Socials.

**6. Habitatges Montnegre.** Entença, 275-289 (60 habitatges)

**7. Habitatges Marina.** Marina, 351 (65 habitatges)

**8. Habitatges Via Favència I.** Via Favència, 446-450 (34 habitatges)

**9. Habitatges amb serveis Via Favència II.** Via Favència, 364 (75 habitatges)

**10. Habitatges Urrútia.** Pg. d'Urrútia, 5-11 (50 habitatges)

**11. Habitatges Joan Torras.** Fernando Pessoa, 2 (79 habitatges)

**12. Habitatges Concili de Trento I.** Concili de Trento, 15 (39 habitatges)

**13. Habitatges Concili de Trento II.** Concili de Trento, 29 (39 habitatges)

**14. Habitatges Camí Antic de València.** Camí Antic de València, 96-116 (81 habitatges)

**15. Habitatges Can Travi.** Can Travi, 30 (76 habitatges)

**16. Habitatges amb serveis Reina Amàlia I.** Reina Amàlia, 33 (32 habitatges)

**17. Habitatges Reina Amàlia II.** Lleialtat, 7 (64 habitatges)

**18. Habitatges Còrsega.** Còrsega, 363 (32 habitatges)

**19. Habitatges Torre Júlia.** Via Favència, 350 (77 habitatges)

**20. Habitatges Navas de Tolosa.** Navas de Tolosa, 310 (76 habitatges)

### Apartaments tutelats

**1. Apartaments tutelats Josep Miracle.**  
Pl. Bonet i Moixí, 1 (32 apartaments)

**2. Apartaments tutelats Pau Casals.**  
Juan Ramón Jiménez, 4-6 1r  
(55 apartaments)

Com els habitatges amb serveis, són equipaments destinats a persones més grans de 65 anys que tenen autonomia però que necessiten algun tipus de suport perquè puguin continuar fent vida independent.

Els apartaments tutelats formen part de la cartera de serveis de Serveis Socials i l'accés es realitza des del Departament de Gent Gran.

### Residències per a gent gran

**1. Residència Francesc Layret.** Gran Via de les Corts Catalanes, 477 (66 places)

**2. Residència Parc del Guinardó.** Garriga i Roca, 62-64 (66 places)

**3. Residència Josep Miracle.** Pl. Bonet i Moixí, 1 (50 places)

**4. Residència Fort Pienc.** Sardanya, 139-147 (137 places)

Equipaments adreçats a acollir i atendre, de manera permanent, persones més grans de 65 anys que no poden fer les activitats bàsiques de la vida diària (higiene personal, alimentació, mobilitat, etc.) o que necessiten una supervisió constant (per malaltia mental, demència, etc.) i no compten amb el suport familiar o social per continuar vivint a casa seva. L'ingrés a les residències públiques es tramita als Centres de Serveis Socials mitjançant la Llei de l'autonomia i atenció a la dependència.

227

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos

## 3. DEPARTAMENT D'ATENCIÓ A PERSONES VULNERABLES

### Serveis d'alimentació

**1. Menjador Social Navas.**  
Av. Meridiana, 238-240 bxs.

**2. Menjador Social Paral·lel.**  
Av. Paral·lel, 97

**3. Equipament Integral Horta.**  
Camí de l'Església, 3

**4. Menjador Social Poble-sec.**  
Font Honrada, 8, 3r

**5. Menjador Social Nou Barris.**  
Marie Curie, 20

**6. Menjador Social Zona Franca.**  
Carrer 60 de la Zona Franca, 9

**7. Menjador Social Meridiana.**  
Av. Meridiana, 197

La xarxa d'equipaments per a persones vulnerables té com a objectiu l'atenció integral i de qualitat a les persones sense sostre de la ciutat, per tal que el màxim de persones que viuen al carrer puguin dur a terme un procés d'inserció social que els permeti una millor qualitat de vida, i també acompanyar aquestes persones en el seu procés de recuperació de la màxima autonomia personal.

La diversificació de centres respon a les característiques i necessitats d'aquest col·lectiu, amb diferents graus de desarrament i problemàtica social, i constitueixen una xarxa municipal que treballa juntament amb la d'equipaments d'entitats d'iniciativa social, per tal d'enfortir la capacitat d'organització del conjunt de la ciutat.

**8. Menjador Social La Terrasetta.**  
Fraternitat, 40

**9. Menjador Social Cafè Just.**  
Sotstinent Navarro, 18

**10. Menjador Social PRISBA.**  
Cecs de Sant Cugat, 1

**11. Menjador Social Santa Lluïsa de Marillac.** Sant Carles, 33

**12. Menjador Social Sant Rafael.**  
Pg. Vall d'Hebron, 107-117

**13. Menjador Social Emaús.**  
Comte Borrell, 307

**14. Menjador Social Canpedró.**  
Sant Crist, 13

**15. Menjador Social Eixample.**  
Consell de Cent, 116

**16. Menjador Social Les Corts.**  
Equador, 51

**17. Menjador Social Sarrià.**  
Isaac Albéniz, 14-28

**18. Menjador Solidari Gregal.**  
Rambla Prim, 76-79

### Centres de Dia

**1. Centre de Dia Meridiana.**  
Av. Meridiana, 197, bxs.

**2. Centre de Dia Poble-sec.**  
Font Honrada, 8

**3. Centre de Dia Zona Franca.**  
Carrer Número 60 de la Zona Franca, 9

**4. Centre de Dia Nou Barris.**  
Marie Curie, 20

**5. Centre de Dia Horta.**  
Camí de l'Església, 3

**6. Centre de Dia Santa Lluïsa de Marillac.**  
Sant Carles, 33.

### Centres d'Acol·liment Nocturn CPA

**1. Centre Primera Acol·lida CPA Nou Barris.** Maria Curie, 20

**2. Centre Primera Acol·lida Sarrià.**  
Císter, 20

**3. Centre Primera Acol·lida Zona Franca.**  
Carrer 60 de la Zona Franca, 9

### Centres d'Acol·liment Residencial d'Inserció

**1. Centre Integral Meridiana.**  
Av. Meridiana, 197

**2. Centre Integral Horta.**  
Camí de l'Església, 3

**3. Centre Residencial Can Planes.**  
Selva del Camp, 1

**4. Centre Residencial Creu dels Mulers.**  
Creu dels Mulers, 21

**5. Centre Residencial Llar Pere Barnés.**  
Puigxoriguer, 14-26

**6. Centre de Convalescència Santa Lluïsa de Marillac.**  
Sant Carles, 33.

**7. Centre Residencial Hort de la Vila.**  
Carrer Hort de la Vila, 46

**8. CATF Navas.**  
Navas de Tolosa, 312

**9. Cal Muns**  
Gavà, 70-72

### Equipaments d'higiene i rober

**1. Servei d'Higiene Meridiana.**  
Av. Meridiana, 197

**2. Servei d'Higiene Horta.**  
Camí de l'Església, 3

**3. Servei d'Higiene Poble-sec.**  
Font Honrada, 8

**4. Servei Higiene Nou Barris.**  
Marie Curie, 20

## Habitatges d'inclusió

### Es disposa de:

- 269 places en 62 habitatges estables
- 100 places en hotels i pensions
- 50 places en 50 habitatges destinats per la ciutat Primer La Llar (Housing First)
- 10 places Housing First RAIS (Hàbitat)

## 4. DEPARTAMENT D'INTERVENCIÓ SOCIAL A L'ESPAI PÚBLIC

### Serveis d'Inserció Social (SIS)

#### 1. SIS. Serveis d'Inserció Social.

Pg. Pujades, 29

#### 2. SISFA rom. Servei d'Inserció Social per a famílies rom.

Gran Via de les Corts Catalanes, 958

#### 3. Servei de Gestió de Conflictes en l'Àmbit Urbà.

València, 344

#### 4. Servei de Detecció de Menors no Acompanyats.

València, 344

#### 5. OPAI. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars.

València, 344

## DIRECCIÓ DE SERVEIS D'URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SOCIALS

#### 1. CUESB—Centre Municipal d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona.

Llacuna, 25

#### 2. SEB—Servei d'Estances Breus.

Llacuna, 25

#### 3. CANE—Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències (Centre d'allotjament nocturn).

Passatge 2 de maig, 27

229

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos

## DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFÀNCIA, JOVENTUT I GENT GRAN

## 1. DEPARTAMENT DE JOVENTUT

**Centre d'Informació i Assessorament per a Joves (CIAJ).**  
Sant Oleguer, 6-8

El CIAJ és un servei municipal que, mitjançant atenció personalitzada i gratuïta, informa, orienta i assessora els i les joves de la ciutat de Barcelona en els àmbits d'interès juvenil. El CIAJ forma part de la Xarxa de Punts d'Informació Juvenil de Barcelona. Actualment, aquesta xarxa compta amb 11 equipaments distribuïts en gairebé tots els districtes de la ciutat. Tots aquests equipaments són de titularitat municipal, excepte el PIJ Calàbria, que depèn de la Generalitat de Catalunya.

**Centre d'Assessorament Acadèmic per a Joves (CAAJ).**  
Agudells, 37-45

El CAAJ és un servei municipal que informa, orienta i assessora de manera personalitzada els joves sobre l'àmbit acadèmic.

**Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils (CRAJ).**  
Gran de Gràcia, 190-192

El CRAJ és un servei municipal, cogestionat amb el Consell de la Joventut de Barcelona (CJB), que ofereix serveis i recursos per al coneixement i el desenvolupament del teixit associatiu juvenil de la ciutat.

**Instal·lació Juvenil de Campaments Can Girona.**  
(Santa Maria de Martorelles)

La Instal·lació Juvenil de Campaments situada a Can Girona, Santa Maria de Martorelles, és un servei que conté tres espais per realitzar acampades de lleure infantil i juvenil amb instal·lacions i serveis incorporats.

**Punt d'Informació Juvenil (PIJ) de Nou Barris.**  
Teide, 20

El PIJ de Nou Barris és un dels nou equipaments d'informació juvenil amb caràcter de districte, gestionat pel Departament de Joventut. És un servei municipal que, mitjançant atenció personalitzada i gratuïta, informa, orienta i assessora els i les joves del districte de Nou Barris en els àmbits d'interès juvenil.

**Centre per a famílies amb fills i filles adolescents**

És un espai adreçat a les persones que exerceixen el rol parental (pares, mares o tutors) i als i les adolescents, que els ofereix recursos per enfortir les seves habilitats personals, cognitives i comunicatives.

**Punts Aquí t'escoltem**

Són espais adreçats a adolescents dels 12 a 20 anys on es proporcionen eines i recursos per enfortir les seves habilitats personals i socials i fomentar el seu creixement personal.

**Dedeuauna**

És un servei que intervé en la gestió del temps dels i les joves que no estudien ni treballen, amb l'objectiu d'orientar-los en el procés de cerca d'alternatives formatives i/o laborals.

**Punts Jove, Informa't i Participa!**  
(servei de dinamització juvenil als centres d'educació secundària)

El Servei d'Informació i Dinamització als Centres d'Educació Secundària és un espai d'atenció presencial estable, situat al centre docent, que posa a l'abast dels i les adolescents tot un seguit de recursos informatius d'interès. La concreció a cada institut d'aquest servei es realitza a partir del Punt JIP (Jove, informa't i participa!).

**Sales d'estudi**

Les sales d'estudi són espais de treball adaptats per a la concentració i l'estudi. Hi ha dues tipologies de sales d'estudi: les sales d'estudi permanents i les sales d'estudi puntuals.

Les sales d'estudi permanents funcionen durant tot l'any i es reforcen en èpoques d'exàmens (gener-febrer i maig-juny), ampliant l'horari habitual.

Les sales d'estudi puntuals s'obren durant els períodes d'exàmens (gener-febrer i maig-juny) per enfortir i complementar el servei de sales d'estudi en èpoques d'exàmens.

231

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos



## INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

## 1. CENTRES DE SERVEIS SOCIALS

**Ciutat Vella**

- 1. Barceloneta.** Balboa, 11
- 2. Casc Antic.** Passeig de Picasso, 4
- 3. Gòtic.** Correu vell, 5
- 4. Raval Nord.** Carme, 101-109, 2a
- 5. Raval Sud.** Carme, 101-109, 1a

**Eixample**

- 6. Dreta de l'Eixample.** Pl. Tetuan, 2
- 7. Fort Pienc.** Antiga carretera d'Horta, 5
- 8. Nova Esquerra de l'Eixample.** Comte Borrell, 305
- 9. Sagrada Família.** Mallorca, 425-433
- 10. Sant Antoni.** Calàbria, 38
- 11. Antiga Esquerra de l'Eixample.** Mallorca, 219, 2n

**Sants-Montjuïc**

- 12. Poble Sec.** Roser, 15
- 13. Cotxeres de Sants.** Carrer de Sants, 79-81
- 14. Numància.** Numància, 7-13
- 15. La Marina.** Foneria, 19

**Les Corts**

- 16. Les Corts.** Can Bruixa, 7-11
- 17. Maternitat-Sant Ramon.** Travessera de les Corts, 122

**Sarrià-Sant Gervasi**

- 18. Sant Gervasi.** Arimon, 7
- 19. Sarrià.** Salvador Mundi, 4 bis

**Gràcia**

- 20. La Salut- El Coll-Vallcarca.** Sagralet, 2
- 21. La Vila de Gràcia.** Pl. de la Vila de Gràcia, 2
- 22. Camp d'En Grassot-Gràcia Nova.** Alegre de Dalt, 5

**Horta-Guinardó**

- 23. El Carmel.** Santuari, 27
- 24. Guinardó.** Rda. Guinardó, 113-141
- 25. Baix Guinardó-Can Baró.** Lepant, 387
- 26. Horta.** Pl. Santes Creus, 8
- 27. Vall d'Hebron-Taxonera.** Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 45

Els Serveis Socials Bàsics són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i ajuden a solucionar tota mena de necessitats, tant personals com familiars, i també les d'abast comunitari. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva. Els Centres de Serveis Socials (CSS) també treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

Per accedir a tots els Serveis Socials Bàsics disponibles a la ciutat es pot demanar cita al CSS que correspongui, en funció del domicili de l'usuari o concertar entrevista prèvia al telèfon 936 197 311.

Els CSS disposen d'educadors, psicòlegs, treballadors socials i personal administratiu. Entre les seves funcions, hi ha les següents:

- Fer l'acollida i primera atenció al ciutadà.
- Avaluar les situacions de necessitat.
- Oferir informació i assessorament en relació amb els drets i els recursos socials.
- Dissenyar programes individuals d'atenció per a persones dependents.
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, Teleassistència i suport.
- Prestar serveis d'intervenció socio-educativa no residencial per a infants i adolescents.

**Nou Barris****28. Ciutat Meridiana-Torre Baró-Vallbona.** Av. Rasos de Peguera, 25**29. Turó de la Peira-Can Peguera.** La Selva, 61**30. Porta-Vilapiscina-Torrellobeta.** La Selva, 57**31. Guineueta-Verdum-Prosperitat.** Enric Casanovas, 73-77**32. Roquetes-Trinitat Nova-Canyelles.** Vidal i Guasch, 76-78**Sant Andreu****33. Franja Besòs (Bon Pastor).** Estadella, 64, 3a**34. Garcilaso.** Garcilaso, 103 4a**35. Sant Andreu.** Paixalet, s.n.**Sant Martí****36. Besòs.** Rambla Prim, 87-89 2a**37. Clot-Camp de l'Arpa.** Corunya, 5-7**38. Poblenou.** Pallars, 277 2a**39. Sant Martí-Verneda.**

Pl. Eduard Torroja, 17

**40. El Parc-Vila Olímpica.**

Buenaventura Muñoz, 21 3a

- Promoure la inserció social, laboral i educativa dels usuaris.

- Gestionar prestacions d'urgència social i determinades prestacions econòmiques.

- Dissenyar i portar a terme projectes d'atenció col·lectiva.

233

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos

**2. SERVEIS DE MENJADORS D'ÀPATS EN COMPANYIA****Ciutat Vella****1. CGG Comerç.** Rec, 23-25**2. CGG Pati Llimona.** Correu vell, 5**3. CGG Josep Tarradelles.**

Pl. Caramelles, 3 bxs.

**4. CGG Josep Trueta.** Reina Amàlia, 31**Eixample****5. CGG Sagrada Família.**

Mallorca, 425-433, 5a

**6. CGG Fort Pienc.** Pl. Fort Pienc, 4-5**7. CGG Esquerra de l'Eixample.**

Rosselló, 78-80

**8. CGG Sant Antoni.** Comte Borrell, 44-46**Sants-Montjuïc****9. CGG La Capa.** Alts Forns, 82-86**10. CGG Poble Sec (El Sortidor).**

Pl. El Sortidor, 12 pral. 1a

**11. Residència Municipal Josep Miracle.**

Pl. Plaça Bonet i Muixí, 1

**12. Creu dels Molers.** Creu dels Molers, 21**13. Canpedró.** Sant Crist, 13

El servei d'Àpats en Companyia és un servei diürn d'assistència a les activitats de la vida diària de les persones grans en situació de fragilitat.

Destinat a persones més grans de 65 anys que requereixen suport per cobrir les necessitats d'una alimentació adequada dietèticament o nutricionalment, i d'un espai relacional acollidor facilitador de vincles d'amistat i de connexió amb la comunitat. Excepcionalment, podran accedir-hi persones de 60 anys amb discapacitat reconeguda de més del 33%, o en situació de risc i necessitat social diagnosticada pels professionals dels equips d'atenció primària.

Aquests serveis estan adreçats a:

- Persones grans soles en risc d'aïllament social.

## Les Corts

**14. Can Novell.** Fígols, 23-25

## Sarrià-Sant Gervasi

**15. CGG Can Castelló.** Castelló, 1-7

## Gràcia

**16. Memory Col.** Perill, 6

**17. Centre Cívic La Sedeta.** Sicília, 321

**18. Centre Cívic El Coll.** Aldea, 15-17

**19. Goya.** Goya, 1

## Horta-Guinardó

**20. CGG Baix Guinardó.** Marina, 380

## Nou Barris

**21. Apartaments Tutelats Pau Casals.**

Juan Ramon Jiménez, 4-6

**22. CGG Turó de la Peira.**

Doctor Pi i Molist, 39

## Sant Andreu

**23. CGG Navas.** Capella, 14

**24. CGG Mossèn Clapés.**

Gran de Sant Andreu, 467

**25. CGG Bon Pastor.** Mollerussa, 3

## Sant Martí

**26. CGG Joan Maragall.** Bermejo, 1-5

**27. CGG Taulat Can Saladrigas.**

Llull, 214-216

**28. CGG Joan Casanelles.**

Concili de Trento, 35

**29. CGG Verneda-Alta.** Binéfar, 16-20

– Persones grans que viuen en habitatges sense condicions per cuinar.

– Persones que tot i viure en habitatges en bones condicions requereixen un seguiment dels hàbits d'alimentació, relacionals, d'higiene o de salut, fora del seu domicili.

Amb l'objectiu de:

– Complementar els plans de treball encaminats a afavorir la recuperació i el manteniment de l'autonomia personal i social de la persona gran.

– Prevenir el risc d'aïllament de les persones grans en situació de fragilitat.

– Garantir les necessitats d'una alimentació adequada dietèticament o nutricionalment de la gent gran atesa.

## INSTITUT DE PERSONES AMB DISCAPACITAT

### Llars amb suport per a persones amb discapacitat

#### 1. Casa Bloc.

Almirall Proixida, 1-7 (dues llars)

### Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)

#### 1. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Ciutat Vella.

Reina Amàlia, 33

Són equipaments per a persones amb discapacitats intel·lectuals amb necessitat de suport intermitent, quan les circumstàncies personals, familiars i socials ho aconsellin.

Són serveis que tenen com a finalitat la prevenció, detecció, diagnòstic i tractament dels trastorns de desenvolupament de la petita infància (de 0 a 5 anys) en el procés de creixement i en situacions de risc social i/o biològic.

## 2. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Nou Barris.

Luz Casanova, 11

## Servei de Suport a la Integració Laboral (SIL)

### 3. Equip d'Assessorament Laboral (EAL).

València, 344

L'Equip d'Assessorament Laboral (EAL) té com a finalitat el foment i el suport a la inserció laboral de les persones amb discapacitat, preferentment en el mercat ordinari de treball.

Ofereix:

- Valoració i orientació professionals.
- Foment i suport de l'activitat formativa (amb recursos propis –aula oberta de l'IMD– o aliens concertats).
- Borsa de treball i accés i suport en els processos de contractació.
- Programes personalitzats de suport, seguiment i animació per a la formació i la contractació.
- Informació i assessorament legal i administratiu.

235

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos

### 1. Servei d'Atenció al Públic.

València, 344

Servei d'atenció al ciutadà especialitzat en l'àmbit de la discapacitat. També fa la tramitació de la targeta d'aparcament i la gestió de la targeta del Servei de Transport Especial.

### Servei de Vida Independent.

València, 344

Servei que facilita l'autonomia personal i la vida independent de les persones amb discapacitat mitjançant la cessió d'habitatges a entitats i persones amb discapacitat intel·lectual i trastorn mental i el Servei d'Assistent Personal per a persones amb discapacitat física.

## CONSORCI D'HABITATGE DE BARCELONA

**1. Oficina de l'Habitatge de Ciutat Vella.**  
Carrer del Pintor Fortuny, 17-19

**2. Oficina de l'Habitatge de l'Eixample.**  
Carrer d'Alí Bei, 13-15

**3. Oficina de l'Habitatge de Sants-Montjuïc.**  
Carrer d'Antoni de Capmany, 23

**4. Oficina de l'Habitatge de les Corts.**  
Carrer del Remei, 9.

**5. Oficina de l'Habitatge de Sarrià-Sant Gervasi.**  
Carrer de Canet, 24.

**6. Oficina de l'Habitatge de Gràcia.**  
Carrer de Francisco Giner, 14

**7. Oficina de l'Habitatge d'Horta.**  
Carrer del Llobregós, 175-189

**8. Oficina de l'Habitatge de Nou Barris.**  
Plaça Major de Nou Barris, 1

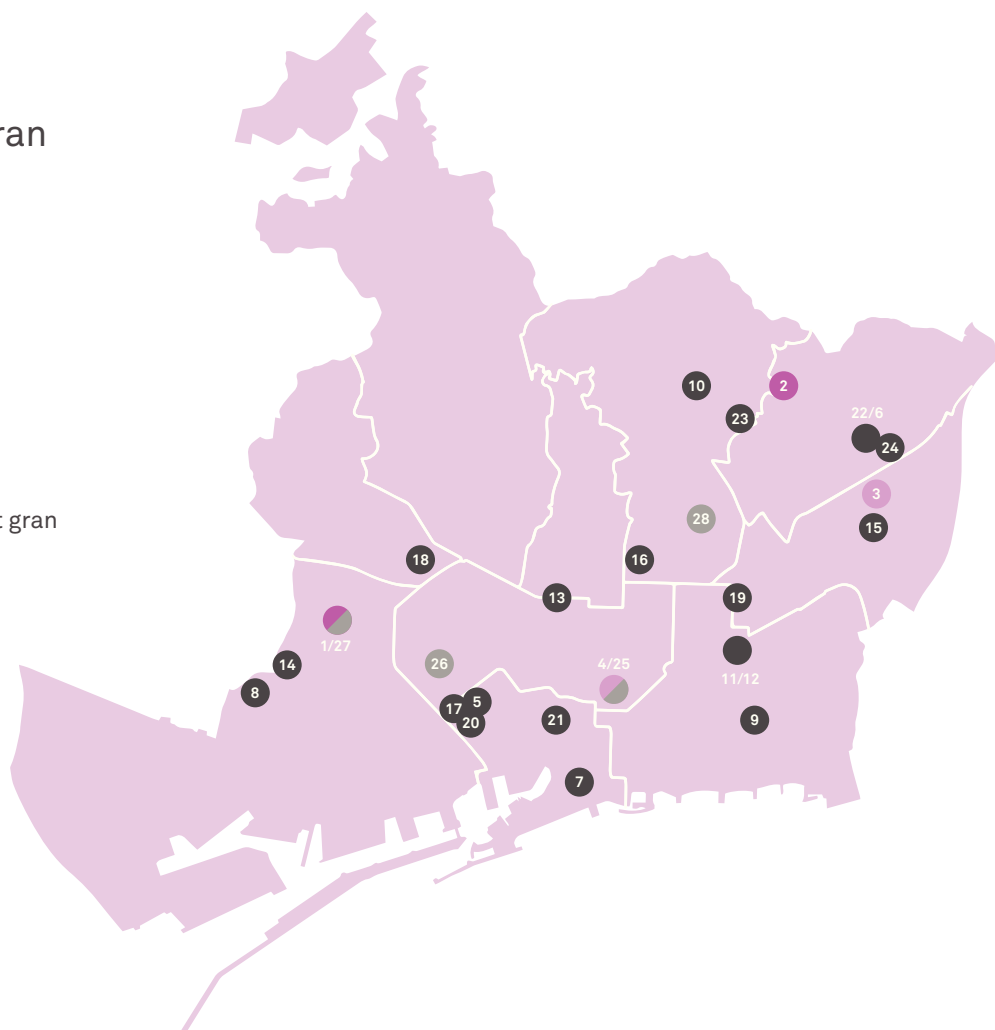
**9. Oficina de l'Habitatge de Sant Andreu.**  
Carrer de Joan Torras, 49

**10. Oficina de l'Habitatge de Sant Martí.**  
Rambla del Poblenou, 154

Les Oficines d'Habitatge són serveis que sol·licita la ciutadania, en matèria d'habitatge, i faciliten tot tipus d'informació i ajuda, ajustant-se a les demandes propiciades per la situació socioeconòmica actual.

## Direcció d'Acció Social Departament de Gent Gran

- Apartaments tutelats
- Centres de dia per a gent gran
- Habitatges amb serveis per a gent gran
- Residències per a gent gran



### Apartaments tutelats

- 1. Apartaments tutelats Josep Miracle.**  
Pl. Bonet i Moixí, 1 (32 apartaments)
- 2. Apartaments tutelats Pau Casals.**  
Juan Ramón Jiménez, 4-6 1r  
(55 apartaments)

### Centres de dia per a gent gran

- 3. Centre de Dia Casa Bloc.**  
Almirall Pròixida, 1 (39 places)
- 4. Centre de Dia Fort Pienc.**  
Sardenya, 139-147 (33 places)

### Habitatges amb serveis per a gent gran

- 5. Habitatges amb serveis Reina Amàlia I.**  
Reina Amàlia, 33
- 6. Habitatges amb serveis Via Favència II.**  
Via Favència, 364
- 7. Habitatges Barceloneta.**  
Pinzón 6-12
- 8. Habitatges Bronze/Coure.**  
Coure 8-10
- 9. Habitatges Camí Antic de València.**  
Camí Antic de València, 96-116

- 10. Habitatges Can Travi.**  
Can Travi, 30
- 11. Habitatges Concili de Trento I.**  
Concili de Trento, 15
- 12. Habitatges Concili de Trento II.**  
Concili de Trento, 29
- 13. Habitatges Còrsega.**  
Còrsega, 363
- 14. Habitatges Gran Via.**  
Gran Via de les Corts Catalanes 120-126
- 15. Habitatges Joan Torras.**  
Fernando Pessoa, 2
- 16. Habitatges Marina.**  
Marina, 351
- 17. Habitatges Marquès de Campo Sagrado.**  
Marquès de Campo Sagrado, 35
- 18. Habitatges Montnegre.**  
Entença 275-289
- 19. Habitatges Navas de Tolosa.**  
Navas de Tolosa, 310
- 20. Habitatges Reina Amàlia II.**  
Lleialtat, 7
- 21. Habitatges Santa Caterina.**  
Francesc Cambó, 16
- 22. Habitatges Torre Júlia.**  
Via Favència, 350

### Habitatges amb serveis per a gent gran

- 23. Habitatges Urrútia.**  
Pg. d'Urrútia, 5-11
- 24. Habitatges Via Favència I.**  
Via Favència, 446-450

### Residències per a gent gran

- 25. Residència Fort Pienc.**  
Sardenya, 139-147 (137 places)
- 26. Residència Francesc Layret.**  
Gran Via de les Corts Catalanes, 477  
(66 places)
- 27. Residència Josep Miracle.**  
Pl. Bonet i Moixí, 1 (50 places)
- 28. Residència Parc del Guinardó.**  
Garriga i Roca, 62-64 (45 places)

## Direcció d'Acció Social Departament d'Atenció a Persones Vulnerables

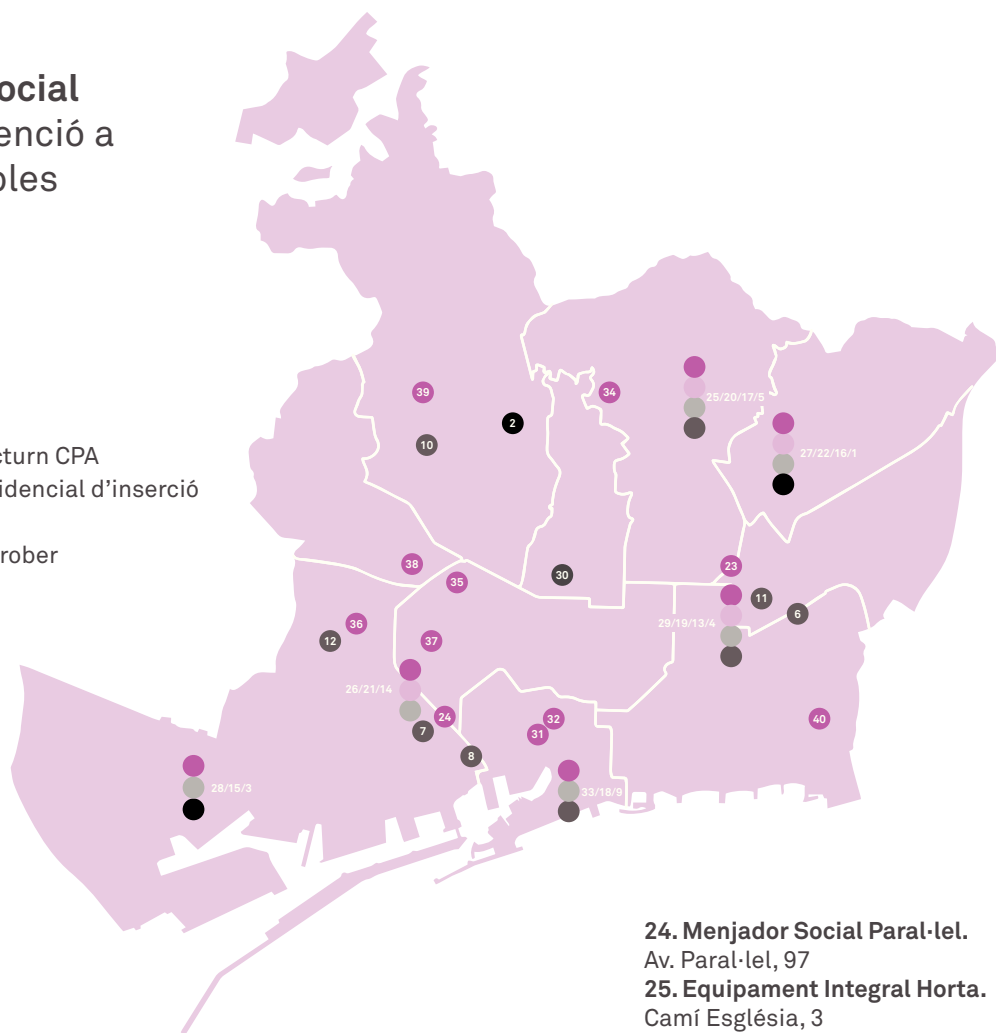
- Centres d'acolliment nocturn CPA
- Centres d'acolliment residencial d'inserció
- Centres de dia
- Equipaments d'higiene i rober
- Serveis d'alimentació

238

### Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos



### Centres d'acolliment nocturn CPA

1. Centre Primera Acol·lida CPA Nou Barris.  
Marie Curie, 20
2. Centre Primera Acol·lida Sarrià.  
Císter, 20
3. Centre Primera Acol·lida Zona Franca.  
Carrer 60 de la Zona Franca, 9

### Centres d'acolliment residencial d'inserció

4. Centre Integral Meridiana.  
Av. Meridiana, 197
5. Centre Integral Horta.  
Camí de l'Església, 3
6. Centre Residencial Can Planes.  
Selva del Camp, 1
7. Centre Residencial Creu dels Mulers.  
Creu dels Mulers, 21
8. Centre Residencial Llar Pere Barnés.  
Puigxoriguer, 14-26
9. Centre de Convalescència Santa Lluïsa de Marillac.  
Sant Carles, 33
10. Centre Residencial Hort de la Vila.  
Carrer Hort de la Vila, 46
11. CATF Navas.  
Navas de Tolosa, 312
12. Cal Muns  
c/Gavà, 70-72

### Centres de dia

13. Centre de Dia Meridiana.  
Av. Meridiana, 197, bxs.
14. Centre de Dia Poble-sec.  
Font Honrada, 8
15. Centre de Dia Zona Franca.  
Carrer Número 60 de la Zona Franca, 9
16. Centre de Dia Nou Barris.  
Marie Curie, 20
17. Centre de Dia Horta.  
Camí de l'Església, 3
18. Centre de Dia Santa Lluïsa de Marillac.  
Sant Carles, 33

### Equipaments d'higiene i rober

19. Servei d'Higiene Meridiana.  
Av. Meridiana, 197
20. Servei d'Higiene Horta.  
Camí de l'Església, 3
21. Servei d'Higiene Poble-sec.  
Font Honrada, 8
22. Servei Higiene Nou Barris.  
Marie Curie, 20

### Serveis d'alimentació

23. Menjador Social Navas.  
Av. Meridiana, 238-240 bxs.

24. Menjador Social Paral·lel.  
Av. Paral·lel, 97
25. Equipament Integral Horta.  
Camí Església, 3
26. Menjador Social Poble-sec.  
Font Honrada, 8,
27. Menjador Social Nou Barris.  
Marie Curie, 20
28. Menjador Social Zona Franca.  
Carrer 60 de la Zona Franca, 9
29. Menjador Social Meridiana.  
Av. Meridiana, 197
30. Menjador Social La Terrasetta.  
Fraternitat, 40
31. Menjador Social Cafè Just.  
Sots-tinent Navarro, 18
32. Menjador Social PRISBA.  
Cecs de Sant Cugat, 1
33. Menjador Social Santa Lluïsa de Marillac.  
Sant Carles, 33
34. Menjador Social Sant Rafael.  
Pg. Vall d'Hebron, 107-117
35. Menjador Social Emaús.  
Comte Borrell, 307
36. Menjador Social Canpedró.  
Sant Crist, 13
37. Menjador Social Eixample.  
Consell de Cent, 116
38. Menjador Social Les Corts.  
Equador, 51
39. Menjador Social Sarrià.  
Isaac Albéniz, 14-28
40. Menjador Solidari Gergal.  
Rambla Prim, 76-79



## Direcció d'Acció Social

Departament d'Intervenció Social  
a l'Espai Públic

### Serveis d'Inserció Social (SIS)

**1. SIS. Serveis d'Inserció Social.**

Pg. Pujades, 29

**2. Servei de Gestió de Conflictes en l'Àmbit Urbà.**

València, 344

**3. Servei de Detecció de Menors no Acompanyats.**

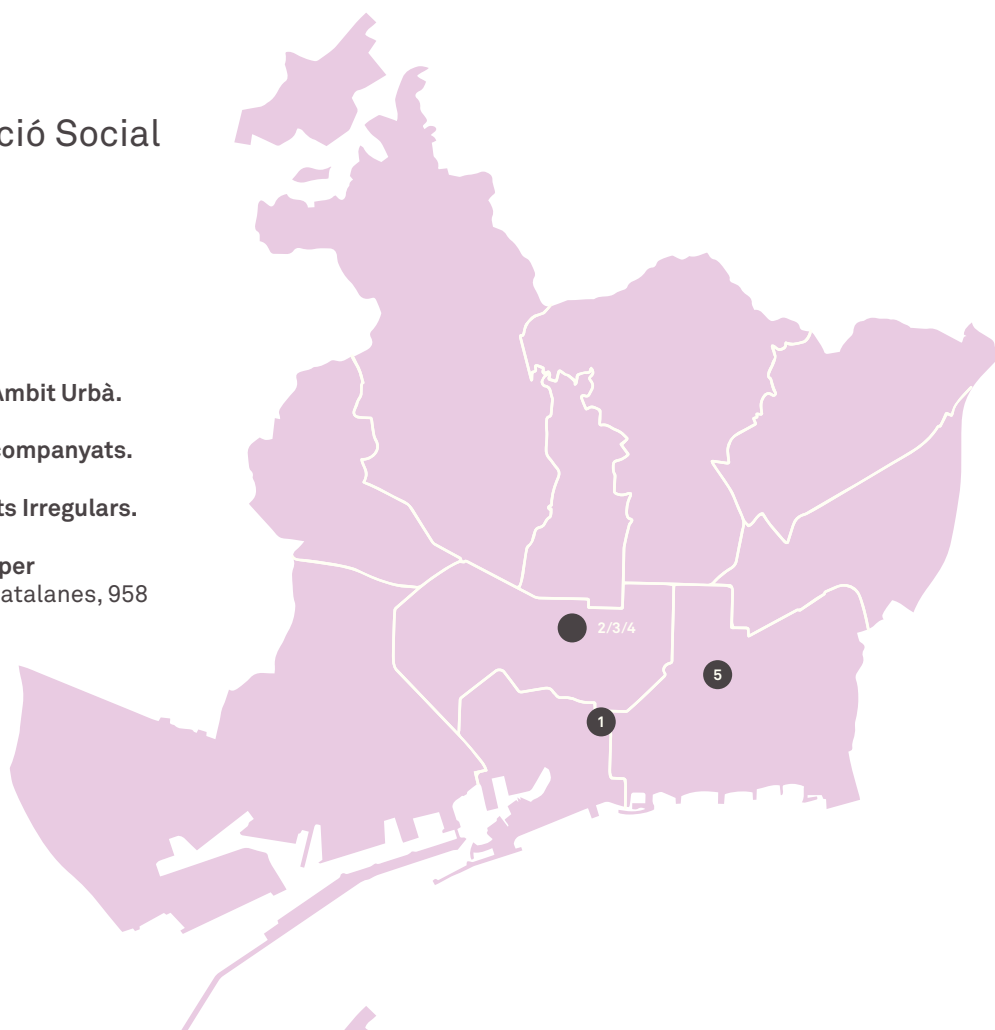
València, 344

**4. OPAI. Oficina del Pla d'Assentaments Irregulars.**

València, 344

**5. SISFA rom. Servei d'Inserció Social per**

**a famílies rom. Gran Via de les Corts Catalanes, 958**



## Direcció d'Acció Social

Direcció de Serveis  
d'Urgències i Emergències  
Socials

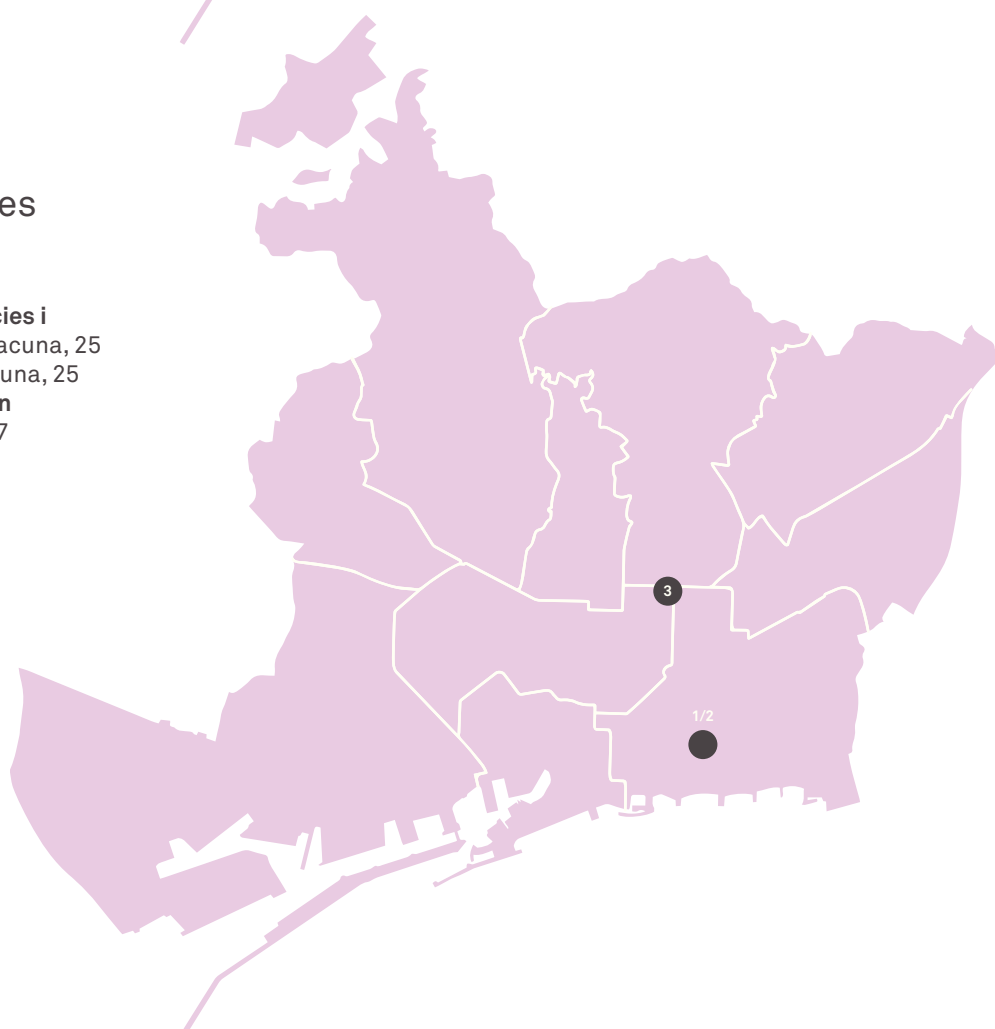
**1. CUESB – Centre Municipal d'Urgències i**

**Emergències Socials de Barcelona. Llacuna, 25**

**2. SEB – Servei d'Estances Breus. Llacuna, 25**

**3. CANE – Centre d'Acolliment Nocturn**

**d'Emergències. Passatge 2 de maig, 27**



## Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran Departament de Joventut

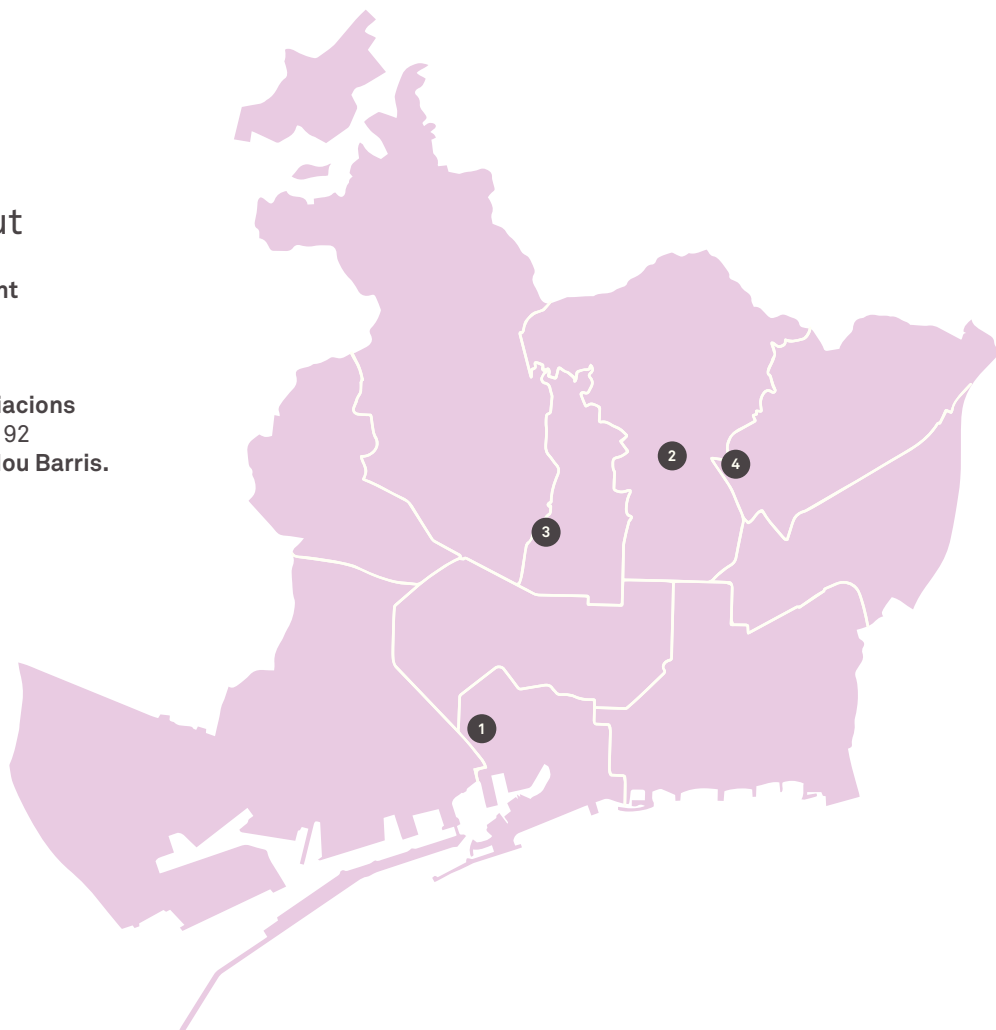
1. Centre d'Informació i Assessorament  
per a Joves (CIAJ). Sant Oleguer, 6-8
2. Centre d'Assessorament Acadèmic  
per a Joves (CAAJ). Agudells, 37-45
3. Centre de Recursos per a les Associacions  
Juvenils (CRAJ). Gran de Gràcia, 190-192
4. Punt d'Informació Juvenil (PIJ) de Nou Barris.  
Teide, 20

240

Àrea de Drets Socials

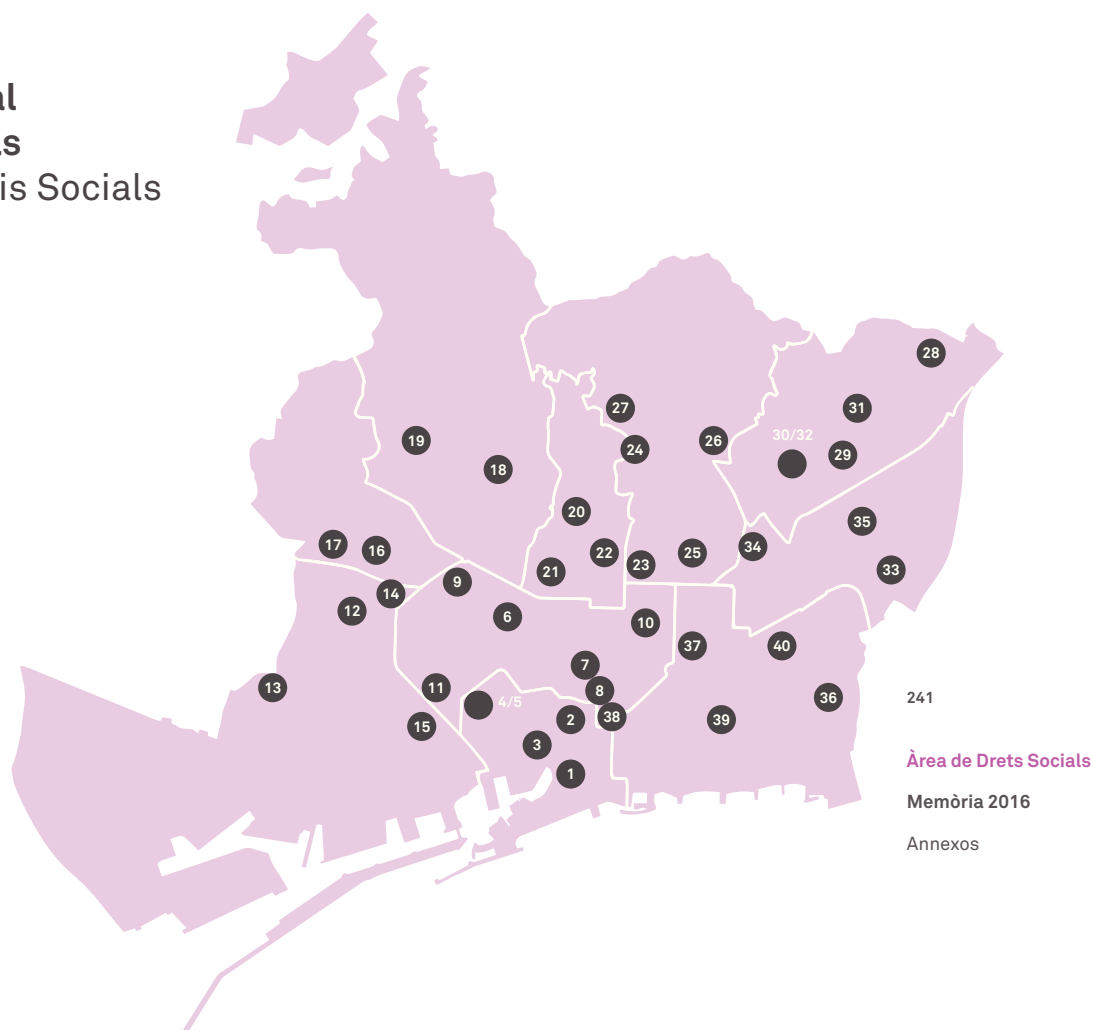
Memòria 2016

Annexos



## Institut Municipal de Serveis Socials

### Centres de Serveis Socials



#### Ciutat Vella

1. **Barceloneta.** Balboa, 11
2. **Casc Antic.** Passeig de Picasso, 4
3. **Gòtic.** Correu vell, 5
4. **Raval Nord.** Carme, 101-109, 2a
5. **Raval Sud.** Carme, 101-109, 1a

#### Eixample

6. **Antiga Esquerra de l'Eixample.** Mallorca, 219, 2n
7. **Dreta de l'Eixample.** Pl. Tetuan, 2
8. **Fort Pienc.** Antiga carretera d'Horta, 5
9. **Nova Esquerra de l'Eixample.** Comte Borrell, 305
10. **Sagrada Família.** Mallorca, 425-433
11. **Sant Antoni.** Calàbria, 38

#### Sants-Montjuïc

12. **Cotxeres de Sants.** Carrer de Sants, 79-81
13. **La Marina.** Foneria, 19
14. **Numància.** Numància, 7-13
15. **Poble Sec.** Roser, 15

#### Les Corts

16. **Les Corts.** Can Bruixa, 7-11
17. **Maternitat – Sant Ramon.** Travessera de les Corts, 122

#### Sarrià – Sant Gervasi

18. **Sant Gervasi.** Arimon, 7
19. **Sarrià.** Salvador Mundi, 4 bis

#### Gràcia

20. **La Salut- El Coll - Vallcarca.** Sargelet, 2
21. **La Vila de Gràcia.** Pl. De la Vila de Gràcia, 2
22. **Camp d'En Grassot – Gràcia Nova.** Alegre de Dalt, 5

#### Horta - Guinardó

23. **Baix Guinardó – Can Baró.** Lepant, 387
24. **El Carmel.** Santuari, 27
25. **Guinardó.** Rda. Guinardó, 113-141
26. **Horta.** Pl. Santes Creus, 8
27. **Vall d'Hebron – Taxonera.** Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 45

#### Nou Barris

28. **Ciutat Meridiana-Torre Baró-Vallbona.** Av. Rasos de Peguera, 25
29. **Guineueta-Verdum-Prosperitat.** Enric Casanovas, 73-77
30. **Porta-Vilapiscina-Torrellobeta.** La Selva, 57
31. **Roquetes-Trinitat Nova-Canyelles.** Vidal i Guasch, 76-78
32. **Turó de la Peira – Can Peguera.** La Selva, 61

#### Sant Andreu

33. **Franja Besòs (Bon Pastor).** Estadella, 64, 3a
34. **Garcilaso.** Garcilaso, 103 4a
35. **Sant Andreu.** Paixalet, s.n.

#### Sant Martí

36. **Besòs.** Rambla Prim, 87-89 2a
37. **Clot-Camp de l'Arpa.** Corunya, 5-7
38. **El Parc – Vila Olímpica.** Buenaventura Muñoz, 21 3a
39. **Poblenou** Pallars, 277 2a
40. **Sant Martí – Verneda.** Pl. Eduard Torroja, 17

241

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos

# Institut Municipal de Serveis Socials

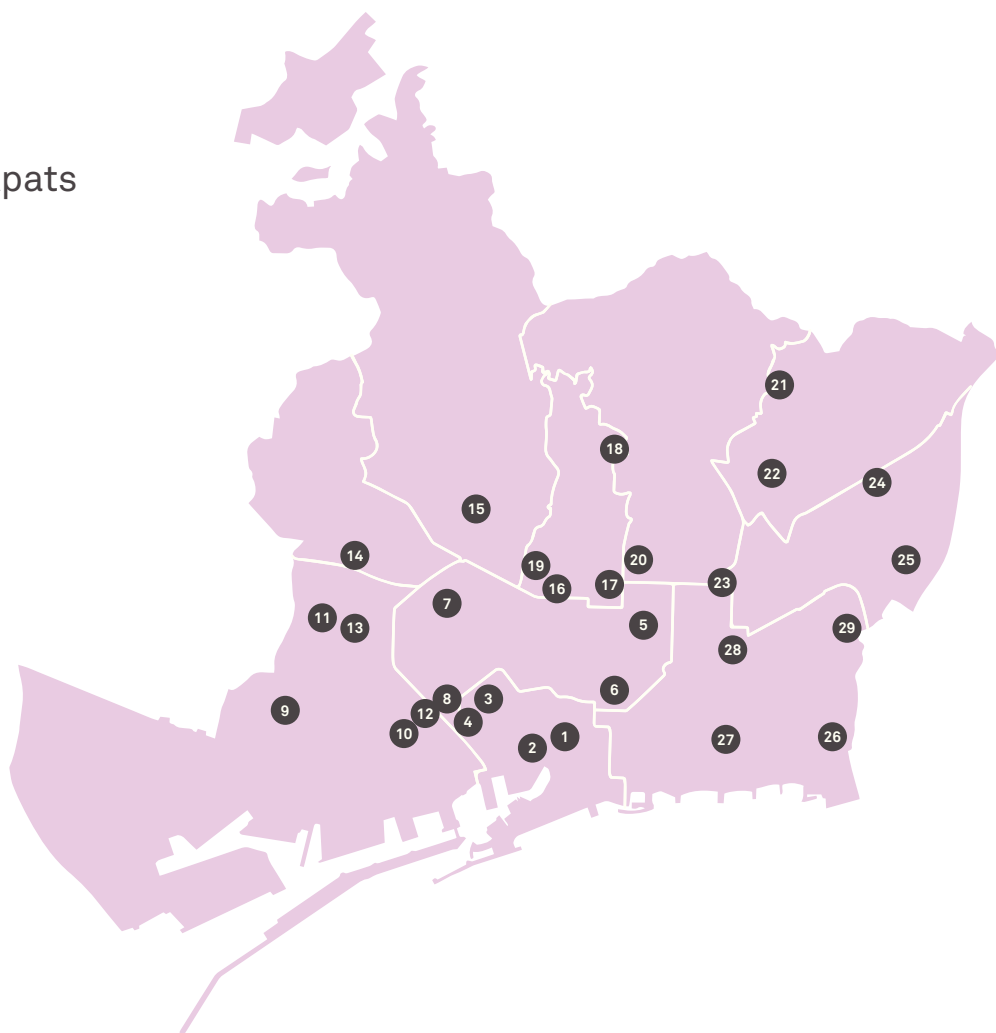
## Serveis de menjador d'Àpats en Companyia

242

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos



### Ciutat Vella

1. CGG Comerç. Rec, 23-25
2. CGG Pati Llimona. Correu vell, 5
3. CGG Josep Tarradellas. Pl. Caramelles, 3 bxs
4. CGG Josep Trueta. Reina Amàlia, 31

### Eixample

5. CGG Sagrada Família. Mallorca, 425-433
6. CGG Fort Pienc. Pl. Fort Pienc, 4-5
7. CGG Esquerra de l'Eixample. Rosselló, 78-80
8. CGG Sant Antoni. Comte Borrell, 44-46

### Sants - Montjuïc

9. CGG La Capa. Alts Forns, 82-86
10. CGG Poble Sec (El Sortidor). Pl. El Sortidor, 12
11. Residència Municipal Josep Miracle. Pl. Plaça Bonet i Muixí, 1
12. Creu dels Molers. Creu dels Molers, 21
13. Canpedró. Sant Crist, 13

### Les Corts

14. Can Novell. Fígols, 23-25

### Sarrià – Sant Gervasi

15. CGG Can Castelló. Castelló, 1-7

### Gràcia

16. Memory Col. Perill, 6
17. Centre Cívic La Sedeta. Sicília, 321
18. Centre Cívic El Coll. Aldea, 15-17
19. Goya. Goya, 1

### Horta - Guinardó

20. CGG Baix Guinardó. Marina, 380

### Nou Barris

21. Apartaments Tutelats Pau Casals. Juan Ramon Jiménez, 4-6
22. CGG Turó de la Peira. Doctor Pi i Molist, 39

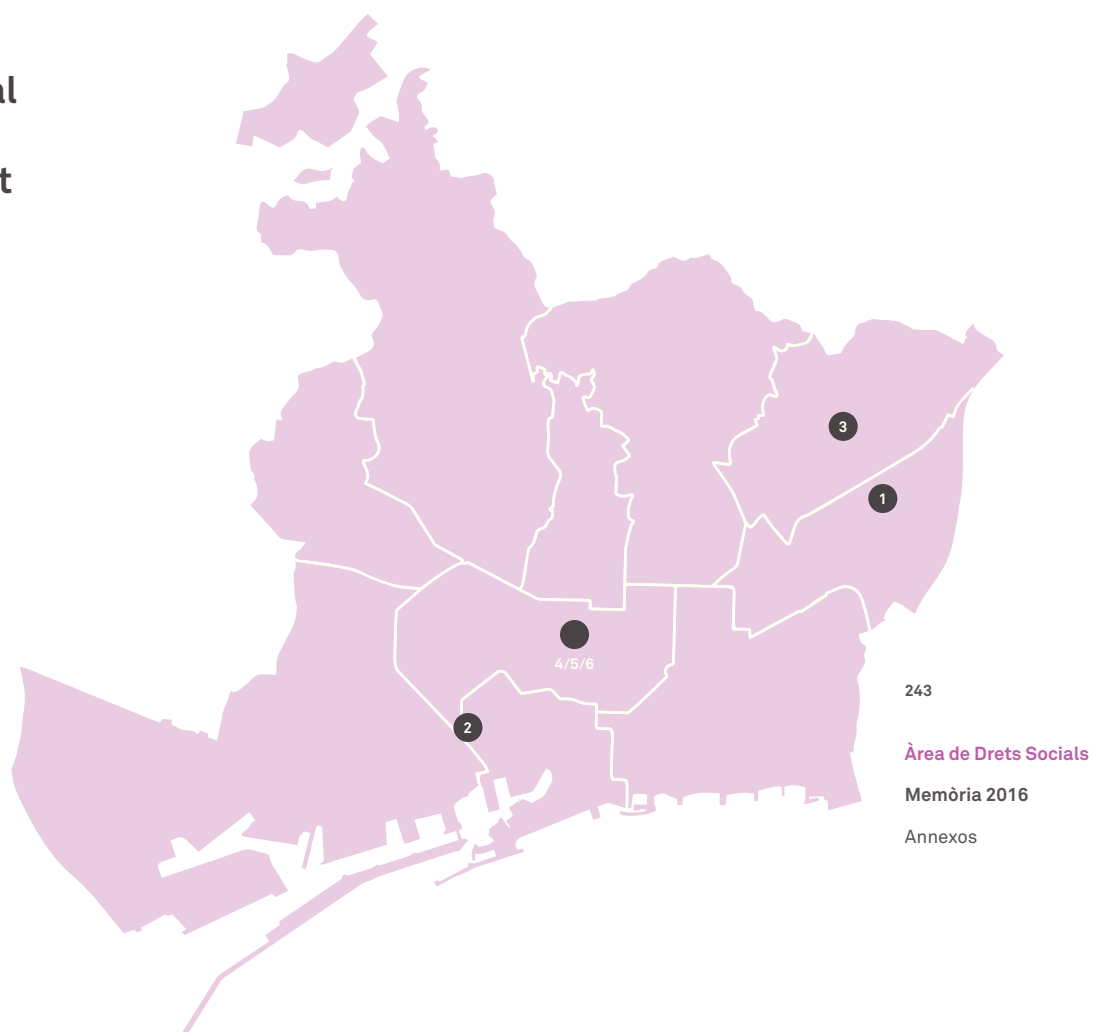
### Sant Andreu

23. CGG Navas. Capella, 14
24. CGG Mossèn Clapés. Gran de Sant Andreu, 467
25. CGG Bon Pastor. Mollerussa, 3

### Sant Martí

26. CGG Joan Maragall. Bermejo, 1-5
27. CGG Taulat Can Saladrigas. Lluç, 214-216
28. CGG Joan Casanelles. Concili de Trento, 35
29. CGG Verneda-Alta. Binéfar, 16-20

## Institut Municipal de Persones amb Discapacitat



### Llars amb suport per a persones amb discapacitat

**1. Casa Bloc.** Almirall Pròixida, 1-7 (dues llars)

### Centres de Desenvolupament Infantil i Atenció Precoç (CDIAP)

**2. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Ciutat Vella.** Reina Amàlia, 33

**3. Equip Interdisciplinari per a la Petita Infància de Nou Barris.** Luz Casanova, 11

### Servei de suport a la integració laboral (SIL)

**4. Equip d'Assessorament Laboral (EAL).** València, 344

**5. Servei d'Atenció al Públic.** València, 344

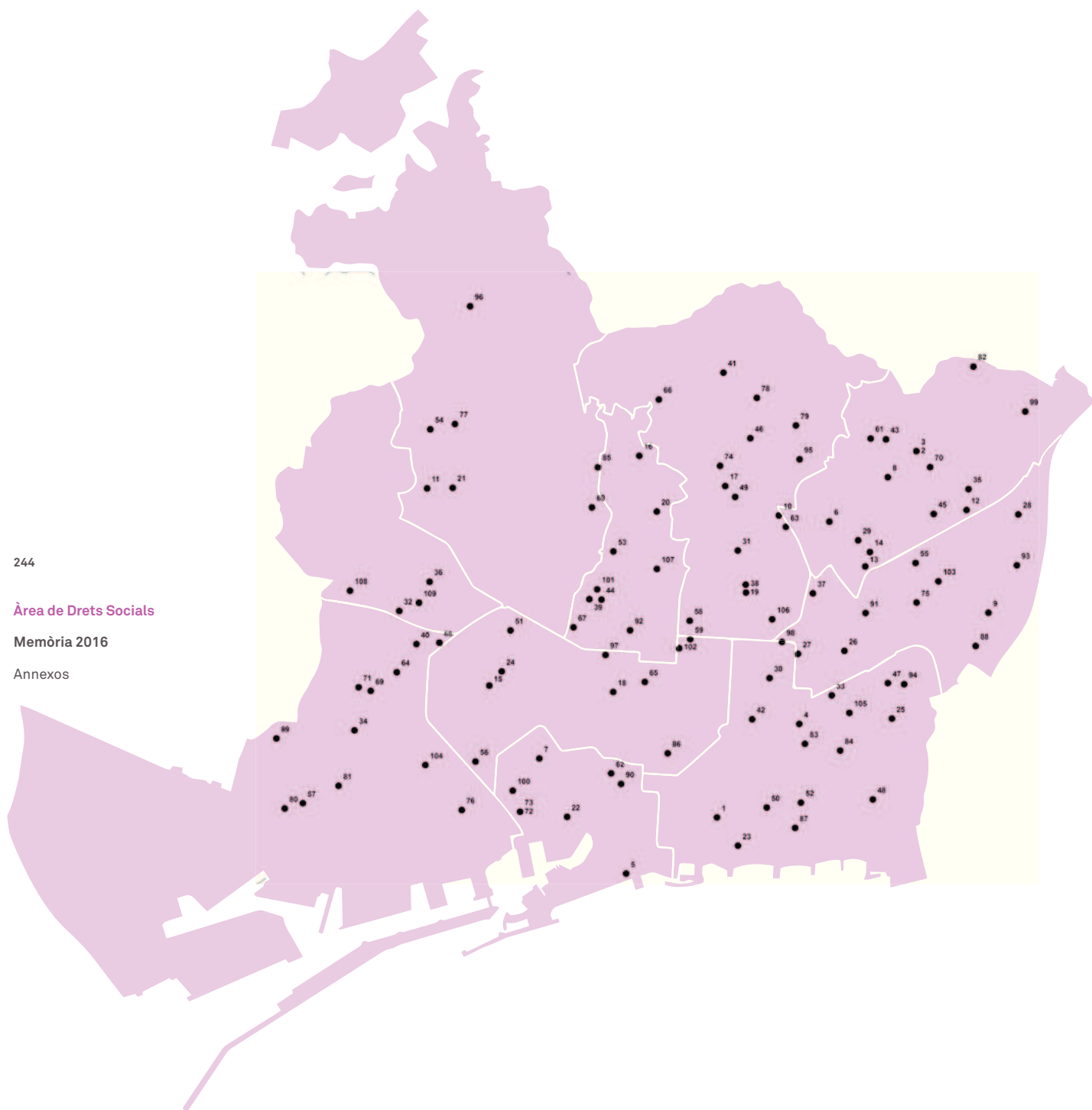
**6. Servei de Vida Independent.** València, 344

244

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos



## Consorci d'Educació de Barcelona

### Escoles bressol

1. Cobi. Àlaba, 37
2. El Torrent. Alcàntara, 22
3. EF El Torrent. Alcàntara, 22
4. El Clot de la Mel. Andrade, 9
5. La Mar. Andrea Doria, 40
6. Turó. Aneto, 15
7. Canigó. Àngels, 7
8. L'Argimon. Artesania, 39
9. Les Quatre Torres. Augusto César Sandino, 9
10. EMM Can Fargues. Av Frederic Rahola, 2
11. EMM Can Ponsic. Avinguda Foix, 51
12. Colometa. Avinguda Meridiana, 573
13. EMM Nou Barris. Avinguda Rio de Janeiro, 11
14. Can Dragó. Avinguda Rio de Janeiro, 16
15. L'Arbret de l'Eixample. Avinguda Roma, 102
16. Galatea. Avinguda Vallcarca, 229
17. Albi. Bernat Bransi, 3
18. Conservatori CMMB. Bruc, 110
19. Planetari Municipal de Barcelona. Brusel·les, 34
20. El Gat Negre. Camí de Can Mora, 13

21. **Can Canet.** Canet, 6
22. **Carabassa.** Carabassa, 8
23. **La Mar Xica.** Carmen Amaya, 2
24. **El Roure.** Compte d'Urgell, 145
25. **Margalló.** Concili de Trento, 249
26. **Icària.** Costa Rica, 22
27. **Els Patufets de Navas.** Navas de Tolosa, 312
28. **El Tren.** Palafrugell, 4
29. **Ciutat de Mallorca.** Deià, 12
30. **El Petit Princep.** Degà Bahí, 88
31. **Tres Turons.** Descans, 12
32. **Can Novell.** Evarist Arnús, 6
33. **L'Estació.** Fluvià, 253
34. **Bellmunt.** Font Florida, 93
35. **Trinitat Nova.** Fosca, 12
36. **Xiroi.** Francesc Pedra, 1
37. **Manigua.** Garcilaso, 232
38. **Montserrat.** Gènova, 2
39. **La Fontana.** Gran de Gràcia, 123
40. **El Timbal.** Guitard, 23
41. **L'Harmonia.** Harmonia, 37
42. **La Farinera.** Hernán Cortés, 2
43. **Nenes i Nens.** Ignasi Agustí, 4
44. **Enxaneta.** Jaén, 22
45. **Ralet.** Joaquim Valls, 10
46. **L'Arquet.** Jorge Manrique, 12
47. **La Verneda de Sant Martí.** Josep Miret, 22
48. **Diagonal Mar.** Josep Pla, 57
49. **Tris-Tras.** Llobregós, 109
50. **L'Aliança.** Llull, 163
51. **Londres.** Londres, 56
52. **Júpiter.** Lope de Vega, 78
53. **Gràcia.** Maignon, 2
54. **Can Caralleu.** Major de Can Caralleu, 1
55. **El Palomar.** Malats, 45
56. **Els Tres Tombs.** Manso, 28
57. **Collserola.** Mare de Déu del Port, 183
58. **Marina.** Marina, 347
59. **Barrufets.** Marina, 356
60. **El Putxet.** Marmellà, 13
61. **El Vent.** Miguel Hernandez, 20
62. **Puigmal.** Mòneg, 2
63. **Cargol.** Mossèn Josep Bundó, 6
64. **Pau.** Muntadas, 1
65. **La Fassina.** Nàpols, 244
66. **Sant Genís.** Natzaret, 83
67. **Caspolino.** Neptú, 12
68. **El Fil.** Nicaragua, 45
69. **L'Esquirol.** Noguera Pallaresa, 32
70. **Pla de Fornells.** Nou Barris, 12
71. **Guinbó.** Olzinelles, 73
72. **Cadí.** Om, 11
73. **Espai 03 Cadí-Raval.** Om, 11
74. **Xarlot.** Pantà de Tremp, 66
75. **La Filadora.** Parellada, 25
76. **Nic.** Passeig de l'Exposició, 1
77. **L'Oreneta.** Passeig de Santa Eulàlia, 18
78. **L'Arboç.** Passeig Vall d'Hebron, 171
79. **Valldaura.** Passeig Valldaura, 18
80. **EF Casa dels Colors.** Passeig Zona Franca, 54
81. **Niu d'Infants.** Pedrera del Mussol, 10
82. **Aqüeducte.** Perafita, 48
83. **El Bressol del Poblenou.** Perú, 135
84. **Dolors Canals.** Perú, 271
85. **El Tramvia Blau.** Plaça Alfonso Comin, 15
86. **El Tren de Fort Pienc.** Plaça Fort Pienc, 5
87. **El Xalet de la Paperera.** Plaça Julio Gonzalez, 14
88. **EF Bon Pastor.** Plaça Robert Gerhard, 3
89. **El Cotxet.** Plati, 8
90. **Portal Nou.** Portal Nou, 2
91. **El Parc de la Pegaso.** Portugal, 60
92. **L'Univers.** Quevedo, 14
93. **El Caminet del Besòs.** Quito, 2
94. **El Gronxador.** Rambla Prim, 215
95. **Llar d'Infants.** Rectoria, 31
96. **La Puput.** Reis Catòlics, 37
97. **Casa dels Nens.** Roger de Llúria, 132
98. **Camp de l'Arpa.** Sant Antoni Maria Claret, 358
99. **La Muntanya.** Sant Feliu de Codines, 4
100. **Mont Tàber.** Santa Elena, 4
101. **Sant Medir.** Santa Rosa, 7
102. **EMM Eixample.** Sardenya, 368
103. **EMM Sant Andreu.** Segadors, 2
104. **Forestier.** Segons Jocs Mediterranis, 2
105. **Esquitx.** Selva de Mar, 215
106. **Guinardó.** Teodor Llorente, 10
107. **Escorial.** Travessera de Dalt, 92
108. **Can Bacardí.** Travessera de les Corts, 94
109. **Bambi.** Vallespir, 196

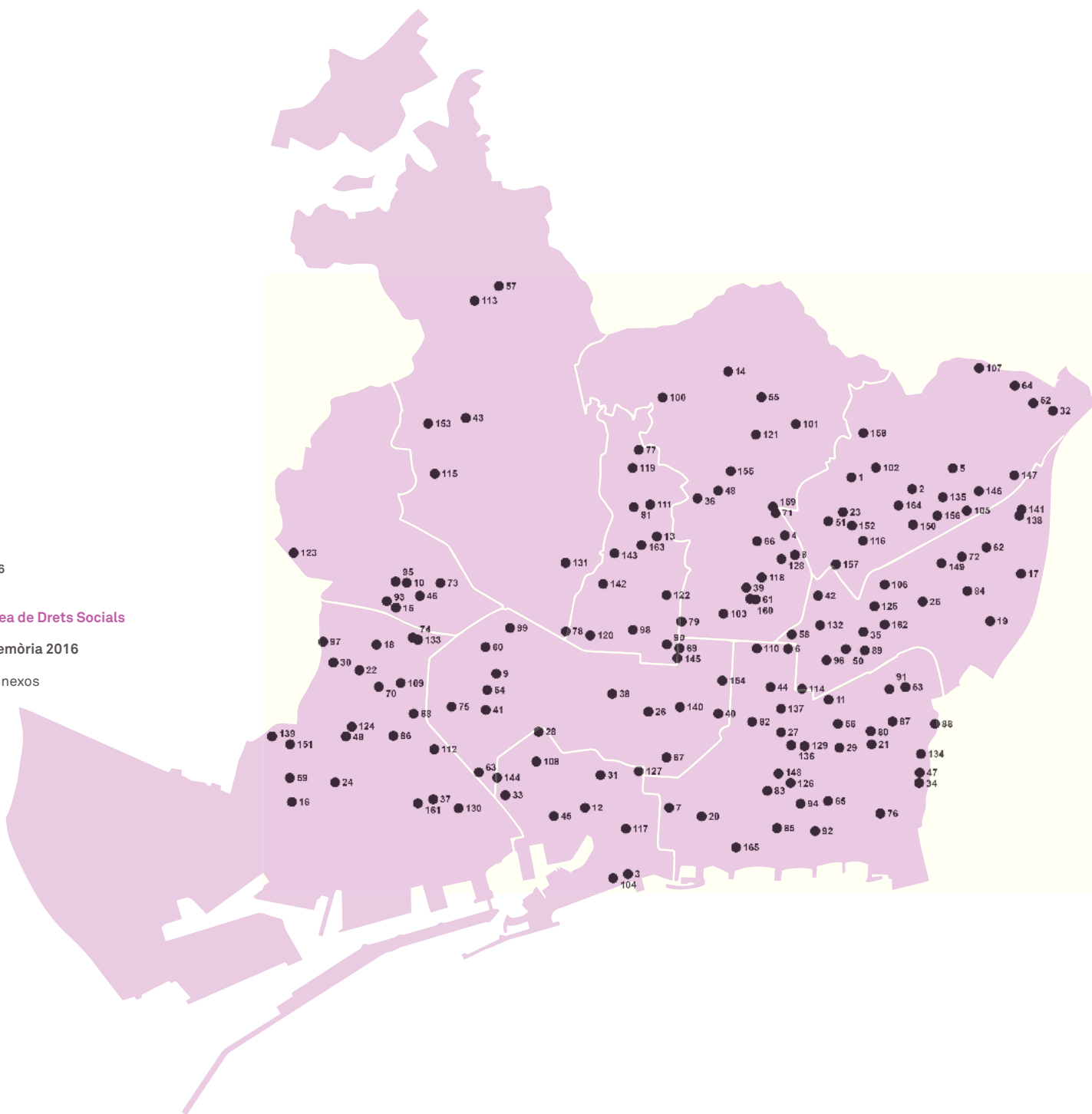


246

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos



## Consorci d'Educació de Barcelona

### Educació Infantil i Primària

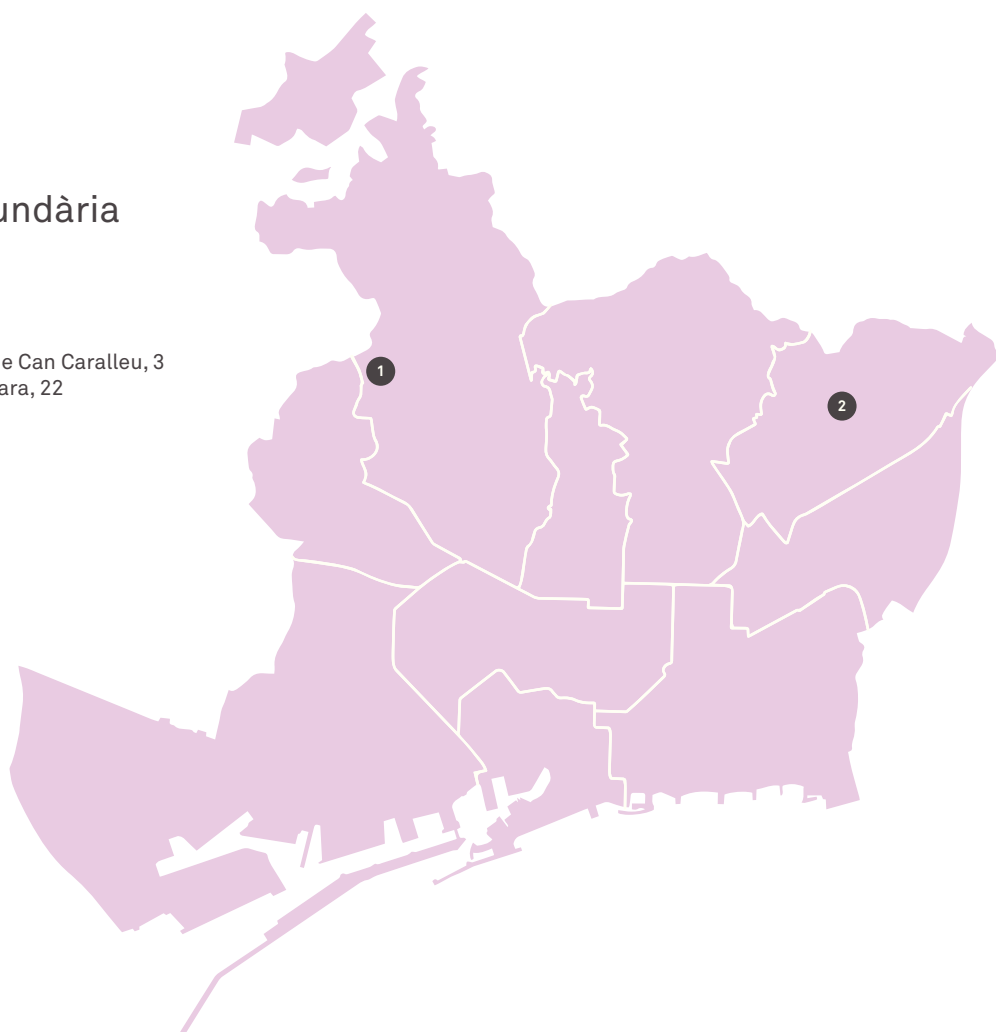
1. Escola Àgora, Marne, 2
2. Escola Aiguamarina, Casals i Cuberó, 241
3. Escola Alexandre Galí, Pg. Marítim de la Barceloneta, 11-13
4. Escola Àngels Garriga, Gallecs, 22
5. Escola Antaviana, Nou Barris, 12
6. Escola Antoni Balmanya, Freser, 101
7. Escola Antoni Brusi, Sardanya, 33-35
8. Escola Arc Iris, Arc de Sant Martí, 78
9. Escola Auró, Mallorca, 106
10. Escola Ausiàs March, Pl. Comas, 9-10

11. Escola Bac de Roda, Huelva, 33
12. Escola Baixeras, Salvador Aulet, 1
13. Escola Baldiri Reixac, Olot, 1-13 (Recinte Parc Güell)
14. Escola Baloo, Harmonia, 37
15. Escola Barcelona, Joan Güell, 126
16. Escola Bàrkeno, Cisell, 15
17. Escola Baró de Viver, Tucumán, 1
18. Escola Barrufet, Ptge. Vapor Vell, 7
19. Escola Bernat de Boïl, Pg. Mollerussa, 1
20. Escola Bogatell, Ramon Turró, 74-76

21. Escola Brasil, Gran Via de les Corts, Catalanes, 1108-1112
22. Escola Cal Maiol, Sagunt, 92-94
23. Escola Calderón de la Barca, Nil, 27-29
24. Escola Can Clos, Pedrera del Mussol, 10-14
25. Escola Can Fabra, Segre, 34-56
26. Escola Carlit, Roger de Flor, 162
27. Escola Casas, Sant Joan de Malta, 44
28. Escola Castella, Pl. Castella, 8
29. Escola Catalònia, Perú, 195
30. Escola Cavall Bernat, Rbla. Badal, 113
31. Escola Cervantes, Sant Pere Més Baix, 31
32. Escola Ciutat Comtal, Pujalt, 6-8
33. Escola Collaso i Gil, Sant Pau, 101
34. Escola Concepción Arenal, Cristóbal de Moura, 240
35. Escola Congrés-Indians, Açores, 1-3
36. Escola Coves d'en Cimony, Coves d'en Cimony, 42-54
37. Escola de Bosc de Montjuïc, Av. Miramar, 11
38. Escola de la Concepció, Bruc, 102
39. Escola del Mar, Gènova, 12
40. Escola dels Encants, Consell de Cent, 556-560
41. Escola Diputació, Diputació, 112
42. Escola Doctor Ferran i Clua, Manigua, 25-39
43. Escola Dolors Monserdà-Santapau, Av. Vallvidrera, 9,
44. Escola Dovella, Mallorca, 595
45. Escola Drassanes, Nou de Sant Francesc, 9-13
46. Escola Duran i Bas, Vallespir, 198
47. Escola Eduard Marquina, Jaume Huguet, 22
48. Escola El Carmel, Llobregós, 154
49. Escola El Polvorí, Camí del Polvorí, 8-10
50. Escola El Sagrer, Costa Rica, 26
51. Escola El Turó, Peñalara, 19-55
52. Escola Elisenda de Montcada, Vallcivera, 1
53. Escola Els Horts, Rbla. Prim, 217
54. Escola Els Llorers, Aragó, 121
55. Escola Els Pins, Pg. Vall d'Hebron, 181
56. Escola Els Porxos, Pl. Eduard Torroja, 12
57. Escola Els Xiprers, Camí del Salze, 13
58. Escola Emili Juncadella, Juan de Garay, 12
59. Escola Enric Granados, Pg. Zona Franca, 98
60. Escola Entença, Viladomat, 244-268
61. Escola Estel-Guinardó, Telègraf, 58
62. Escola Eulàlia Bota, Fernando Pessoa, 59
63. Escola Ferran Sunyer, Viladomat, 2-8
64. Escola Ferrer i Guàrdia, Pedraforca, 5
65. Escola Fluvià, Fluvià, 60-68
66. Escola Font d'en Fargas, Pg. Font d'en Fargas, 65
67. Escola Fort Pienc, Ali Bei, 75
68. Escola Francesc Macià, Gran Via Corts Catalanes, , 361-371
69. Escola Fructuós Gelabert, Sardenya, 368
70. Escola Gayarre, Gaiarre, 54
71. Escola Heura, Can Pujole, 5
72. Escola Ignasi Iglésias, Pg. Torras i Bages, 108
73. Escola Itaca, Numància, 140
74. Escola Jaume I, Melcior de Palau, 134-136
75. Escola Joan Miró, Diputació, 21
76. Escola Joaquim Ruyra, Llull, 377
77. Escola Josep Maria de Sagarra, Pg. Vall d'Hebron, 64
78. Escola Josep Maria Jujol, De la Riera de Sant Miquel, 39-45
79. Escola Jovellanos, Sardenya, 420
80. Escola La Caixa, Andrade, 182
81. Escola La Farigola de Vallcarca, Sant Camil, 31
82. Escola La Farigola del Clot, Hernán Cortés, 6
83. Escola La Llacuna del Poblenou, Pallars, 207
84. Escola La Maquinista, Sao Paulo, 1-9
85. Escola La Mar Bella, Pl. Sant Bernat Calbó, 2
86. Escola La Muntanyeta, Montfar, 24
87. Escola La Palmera, Concili de Trento, 253
88. Escola La Pau, Extremadura, 15
89. Escola La Sagrera, Berenguer de Palou, 64
90. Escola La Sedeta, Indústria, 67
91. Escola L'Arc de Sant Martí, Almacelles, 1-11
92. Escola L'Arenal de Llevant, Bac de Roda, 33
93. Escola Lavínia, Figols, 20-24
94. Escola Les Acàcies, Pujades, 252
95. Escola Les Corts, Eugeni d'Ors, 2
96. Escola L'Estel, Felip II, 54
97. Escola Lluís Vives, Canalejas, 107
98. Escola l'Univers, Bailèn, 225-231
99. Escola Mallorca, Londres, 64
100. Escola Mare de Déu de Montserrat, Natzeret, 83-85
101. Escola Mare Nostrum, Pg. Valldaura, 12
102. Escola Marinada, Rbla. Caçador, 17
103. Escola Mas Casanovas, Mas Casanovas, 55
104. Escola Mediterrània, Pg. Marítim de la Barceloneta, 5-7
105. Escola Mercè Rodoreda, Vesuvi, 35
106. Escola Mestre Enric Gibert i Camins, Irlanda, 15
107. Escola Mestre Morera, Perafita, 48
108. Escola Milà i Fontanals, Dels Àngels, 1
109. Escola Miquel Bleach, Miquel Bleach, 24
110. Escola Miralletes, Indústria, 255
111. Escola Montseny, Torrent del Remei, 2-10
112. Escola Mossèn Jacint Verdaguer, Lleida, 32
113. Escola Nabí, Reis Catòlics, 38
114. Escola Octavio Paz, Mallorca, 657
115. Escola Orlandai, Domínguez i Miralles, 1
116. Escola Palma de Mallorca, Pg. Ciutat de Mallorca, 31
117. Escola Parc de la Ciutadella, Pg. Circumval·lació, 5
118. Escola Parc del Guinardó, Garriga i Roca, 13
119. Escola Pare Poveda, Av. Vallcarca, 220
120. Escola Patronat Domènech, Gràcia, 7
121. Escola Pau Casals, Av. Cardenal Vidal Barraquer, 46
122. Escola Pau Casals-Gràcia, Providència, 134
123. Escola Pau Romeva, Pisuerga, 1
124. Escola Pau Vila, Font Florida, 95
125. Escola Pegaso, Dublín, 5-15
126. Escola Pere IV, Bilbao, 103-117
127. Escola Pere Vila, Pg. Lluís Companys, 18
128. Escola Pit-Roig, Aguilar, 4
129. Escola Poblenou, Perú, 139
130. Escola Poble-sec, Pg. Exposició, 1
131. Escola Poeta Foix, Balmes, 298
132. Escola Pompeu Fabra, Olesa, 19
133. Escola Pràctiques, Melcior de Palau, 138
134. Escola Prim, Bernat Metge, 20
135. Escola Prosperitat, Molí, 57
136. Escola Provençals, Perú, 105
137. Escola Rambleta del Clot, Aragó, 620
138. Escola Ramon Berenguer III, Via Bàrcino, 90
139. Escola Ramon Casas, Platí, 6
140. Escola Ramon Llull, Av. Diagonal, 275
141. Escola Ramón y Cajal, Mare de Déu de Llorda, 25
142. Escola Reina Violant, Trilla, 18-20
143. Escola Rius i Taulet, Pl. Lesseps, 19
144. Escola Rubén Darío, Rda. Sant Pau, 38
145. Escola Sagrada Família, Sardenya, 343
146. Escola Sant Jordi, Pedrosa, 16
147. Escola Sant Josep Oriol, Aiguablava, 121
148. Escola Sant Martí, Sant Joan de Malta, 130
149. Escola Sant Pere Nolasc, Guardiola i Feliu, 9
150. Escola Santiago Rusiñol, Pg. Valldaura, 261
151. Escola Seat, Mecànica, 24
152. Escola Splai, Maladeta, 75-77
153. Escola Tàber, Dels Esports, 9
154. Escola Tabor, Cartagena, 231
155. Escola Taxonera, Farnés, 60-72
156. Escola Tibidabo, Joaquim Valls, 10
157. Escola Timbaler del Bruc, Arnau d'Oms, 4
158. Escola Tomàs Moro, Miguel Hernández, 11
159. Escola Torrent de Can Carabassa, Llobregós, 17-23
160. Escola Torrent d'en Melis, Varsòvia, 161
161. Escola Tres Pins, Tres Pins, 28
162. Escola Turó Blau, Gran de Sant Andreu, 2
163. Escola Turó del Cargol, Av. Coll del Portell, 56
164. Escola Victor Català, Font de Canyelles, 35
165. Escola Vila Olímpica, Carmen Amaya, 2

## Consorti d'Educació de Barcelona Educació Primària i Secundària

1. Institut Escola Costa i Llobera. Capella de Can Caralleu, 3
2. Institut Escola Turó de Roquetes. Alcántara, 22

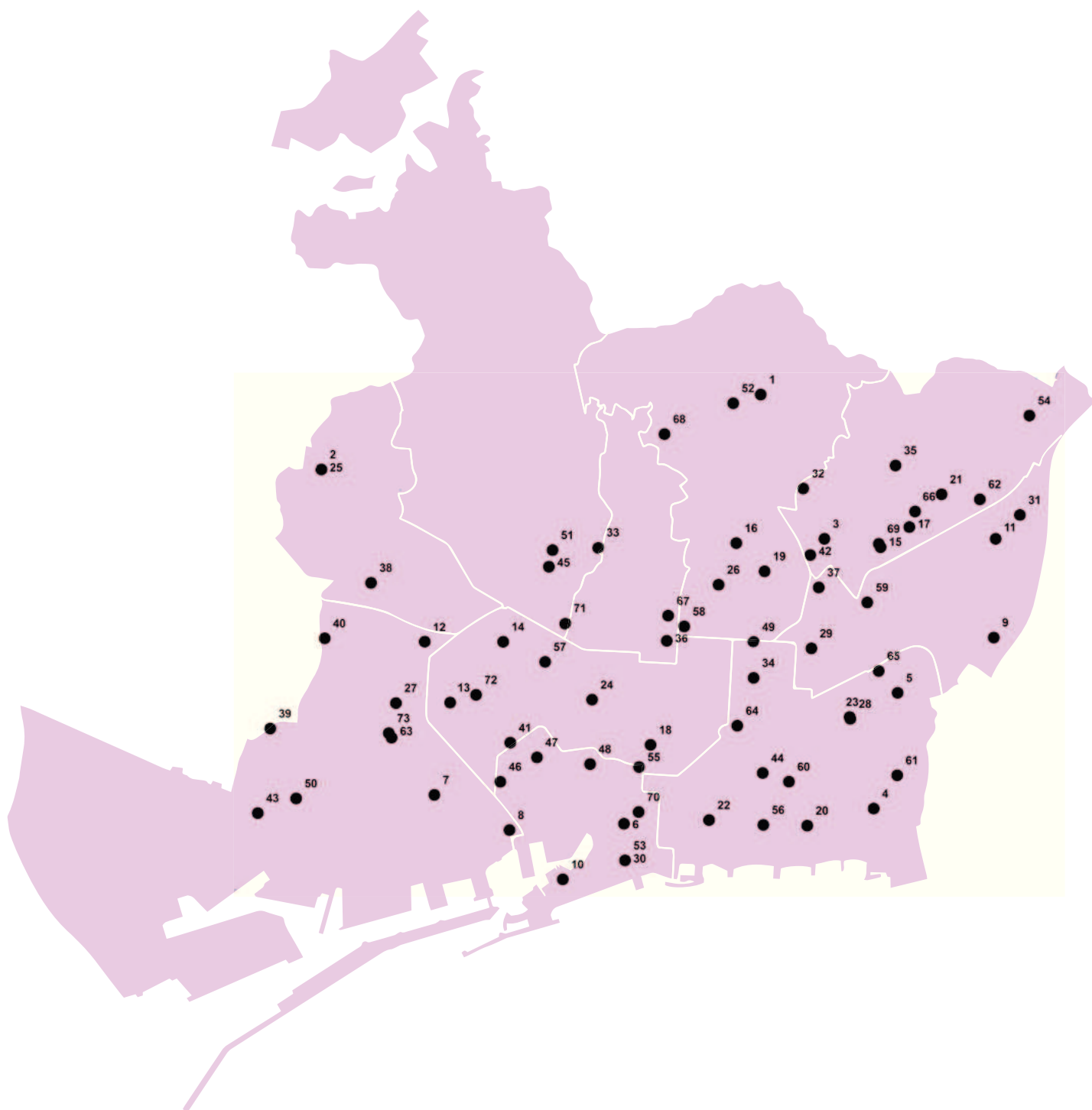


248

Àrea de Drets Socials

Memòria 2016

Annexos



## Consorti d'Educació de Barcelona Educació Secundària

1. Institut Anna Gironella de Mundet. Pg Vall d'Hebron, 171
2. Institut Ausiàs March. Av Esplugues, 38
3. Institut Barcelona-Congrés. Baró d'Esponellà, 1-15
4. Institut Barri Besòs. Josep Pla, 40
5. Institut Bernat Metge. Menorca, 55
6. Institut Bonanova. Pg Circumval·lació, 8
7. Secció d'Institut Bosc de Montjuïc. Av Miramar, 11
8. Institut Consell de Cent. Carrera, 25
9. Secció d'Institut Cristòfol Colom. Mollerussa, 71
10. Institut de Nàutica de Barcelona. Escar, 6-8
11. Institut Doctor Puigvert. Pg Santa Coloma, 46
12. Institut Emperador Carles. Enric Bargés, 9-13
13. Institut Ernest Lluch. Diputació, 15
14. Institut Escola del Treball. Comte d'Urgell, 187
15. Institut Escola d'Hoteleria i Turisme de Barcelona. Pintor Alsamora, 3-5
16. Institut Ferran Tallada. Gran Vista, 54
17. Institut Flos i Calcat. Av Rio de Janeiro, 92
18. Institut Fort Pius. Ausiàs Marc, 78
19. Institut Francisco de Goya. Garriga i Roca, 15
20. Institut Front Marítim. Espronceda, 18-34
21. Institut Galileo Galilei. Molí, 57

22. Institut Icària. Doctor Trueta, 81  
 23. Institut Infanta Isabel d'Aragó. Pl Angeleta Ferrer, 1  
 24. Institut Jaume Balmes. Pau Claris, 121  
 25. Institut Joan Boscà. Av Esplugues, 40  
 26. Institut Joan Brossa. Av Mare de Déu de Montserrat, 78  
 27. Institut Joan Coromines. Ctra Bordeta, 39-41  
 28. Institut Joan d'Àustria. Selva de Mar, 211  
 29. Institut Joan Fuster. Pl Ferran Reyes, 2  
 30. Institut Joan Salvat i Papasseit. Pg Salvat Papasseit, 11  
 31. Secció d'Institut Josep Comas i Solà. Palafrugell, 3  
 32. Institut Josep Pla. Vall d'Ordesa, 24  
 33. Institut Josep Serrat i Bonastre. Marquès de Santa Ana, 4  
 34. Institut Juan Manuel Zafra. Rogent, 51  
 35. Institut La Guineueta. Artesania, 47-55  
 36. Institut La Sedeta. Indústria, 67  
 37. Institut L'Alzina. Ptge Salvador Riera, 2  
 38. Institut Les Corts. Trav de les Corts, 131-159  
 39. Institut Lluís Domènech i Montaner. Alumini, 48  
 40. Institut Lluís Vives. Canalejas, 107  
 41. Institut Lluïsa Cura. Rda Sant Antoni, 19  
 42. Institut Manuel Carrasco i Formiguera. Santa Fe, 2  
 43. Institut Mare de Déu de la Mercè. Motors, 122-130  
 44. Institut Maria Espinalt. Llacuna, 87-101  
 45. Institut Menéndez y Pelayo. Via Augusta, 140  
 46. Institut Milà i Fontanals. Pl Josep M. Folch i Torres, 1  
 47. Institut Miquel Tarradell. Àngels, 1 bis

48. Institut Mitjans Audiovisuals. Via Laietana, 48A  
 49. Institut Moisès Broggi. Sant Quintí, 50  
 50. Institut Montjuïc. Cisell, 19  
 51. Institut Montserrat. Copèrnic, 84  
 52. Institut Narcís Monturiol. Harmonia, 1B  
 53. Institut Narcís Monturiol. Pg Salvat Papasseit, 5  
 54. Institut Pablo Ruiz Picasso. Sant Feliu de Codines, 1  
 55. Institut Pau Claris. Pg Lluís Companys, 18  
 56. Institut Poblenou. Doctor Trueta, 206  
 57. Institut Poeta Maragall. Provença, 187  
 58. Institut Príncep de Girona. Trav Gràcia, 357  
 59. Institut Príncep de Viana. Torroella de Montgrí, 6-18  
 60. Institut Quatre Cantons. Camí Antic de València, 35-39  
 61. Institut Rambla Prim. Cristóbal de Moura, 223  
 62. Institut Roger de Flor. Pedrosa, 2  
 63. Institut Rubió i Tudurí. Av Francesc Ferrer i Guàrdia, 16-36  
 64. Institut Salvador Espriu. Pl Glòries Catalanes, 20  
 65. Institut Salvador Seguí. Santander, 7-9  
 66. Institut Sant Andreu. Badosa, 10  
 67. Institut Secretari Coloma. Secretari Coloma, 15-25  
 68. Institut Vall d'Hebron. Pg Vall d'Hebron, 93-95  
 69. Institut Valldemossa. Pintor Alsamora, 7-9  
 70. Institut Verdaguer. Pas Institut Escola, 1  
 71. Institut Vila de Gràcia. de la Riera de Sant Miquel, 58  
 72. Institut Viladomat. Consell de Cent, 127-129  
 73. Institut XXV Olimpíada. Dàlia, 2

Web	Domini
<b>Serveis Socials</b>	
Àrea de Drets Socials	<a href="http://www.barcelona.cat/dretssocials">www.barcelona.cat/dretssocials</a>
Serveis Socials	<a href="http://www.barcelona.cat/serveissocials">www.barcelona.cat/serveissocials</a>
Llei de Dependència	<a href="http://www.barcelona.cat/lleiautonomiapersonal">www.barcelona.cat/lleiautonomiapersonal</a>
Observatori Social de Barcelona	<a href="http://www.barcelona.cat/observatoribcn">www.barcelona.cat/observatoribcn</a>
<b>Infància i Família</b>	
Infància	<a href="http://www.barcelona.cat/infancia">www.barcelona.cat/infancia</a>
Barcelona Família	<a href="http://www.barcelona.cat/familia">www.barcelona.cat/familia</a>
Vacances	<a href="http://www.barcelona.cat/vacances">www.barcelona.cat/vacances</a>
<b>Immigració<sup>1</sup></b>	
Nova Ciutadania	<a href="http://www.barcelona.cat/novaciutadania">www.barcelona.cat/novaciutadania</a>
<b>Gent Gran</b>	
Gent Gran	<a href="http://www.barcelona.cat/gentgran">www.barcelona.cat/gentgran</a>
Targeta Rosa	<a href="http://www.barcelona.cat/targetarosa">www.barcelona.cat/targetarosa</a>
Vincles BCN	<a href="http://www.barcelona.cat/vinclesbcn">www.barcelona.cat/vinclesbcn</a>
<b>Joventut</b>	
Joventut	<a href="http://www.barcelona.cat/joventut">www.barcelona.cat/joventut</a>
Nou Pla Jove	<a href="http://www.barcelona.cat/nouplajove">www.barcelona.cat/nouplajove</a>
CIAJ (Assessorament per a joves)	<a href="http://www.barcelona.cat/ciaj">www.barcelona.cat/ciaj</a>
Centre de Recursos per a les Associacions Juvenils	<a href="http://www.barcelona.cat/craaj">www.barcelona.cat/craaj</a>
Visual Sound	<a href="http://www.barcelona.cat/visualsound">www.barcelona.cat/visualsound</a>
Informa't	<a href="http://www.barcelona.cat/informat">www.barcelona.cat/informat</a>
Festival Brot	<a href="http://www.barcelona.cat/festivalbrot">www.barcelona.cat/festivalbrot</a>
BCN al món	<a href="http://www.barcelona.cat/bcnalmon">www.barcelona.cat/bcnalmon</a>
Agenda Joventut	<a href="http://www.barcelona.cat/agendajove">www.barcelona.cat/agendajove</a>
Treball de temporada	<a href="http://www.barcelona.cat/treballdetemporada">www.barcelona.cat/treballdetemporada</a>
<b>Feminismes i LGTBI<sup>1</sup></b>	
Dones	<a href="http://www.barcelona.cat/dones">www.barcelona.cat/dones</a>
Canviem-ho. Homes per l'equitat de gènere	<a href="http://www.barcelona.cat/canviem-ho">www.barcelona.cat/canviem-ho</a>
Consell Municipal LGBTI	<a href="http://www.barcelona.cat/consellglhidt">www.barcelona.cat/consellglhidt</a>
BCN Antimasclista	<a href="http://www.barcelona.cat/bcnantimasclista">www.barcelona.cat/bcnantimasclista</a>
Jornada PIAD	<a href="http://www.barcelona.cat/jornadapiads">www.barcelona.cat/jornadapiads</a>
Agenda Dones Barcelona	<a href="http://www.agendadonesbcn.org">www.agendadonesbcn.org</a>
<b>Participació Social</b>	
Consell Municipal de Benestar Social (CMBS)	<a href="http://www.barcelona.cat/consellbenestarsocial">www.barcelona.cat/consellbenestarsocial</a>
Consell Assessor de la Gent Gran (CAGG)	<a href="http://www.barcelona.cat/consellgentgran">www.barcelona.cat/consellgentgran</a>
Barcelona Inclusiva (ACBI)	<a href="http://www.barcelona.cat/barcelonainclusiva">www.barcelona.cat/barcelonainclusiva</a>
Pla d'Inclusió Social	<a href="http://www.barcelona.cat/plainclusiosocial">www.barcelona.cat/plainclusiosocial</a>
Recull Premis CMBS	<a href="http://www.barcelona.cat/premismbs">www.barcelona.cat/premismbs</a>
<b>Salut</b>	
Sanitat i Salut	<a href="http://www.barcelona.cat/salut">www.barcelona.cat/salut</a>

<b>Persones amb Discapacitat</b>	
Barcelona Accessible	<a href="http://www.barcelona.cat/accessible">www.barcelona.cat/accessible</a>
Jo també faig Barcelona (Eleccions IMPD)	<a href="http://www.barcelona.cat/jotambefaigbcn">www.barcelona.cat/jotambefaigbcn</a>
<b>Educació</b>	
Educació i universitats	<a href="http://www.barcelona.cat/educacio">www.barcelona.cat/educacio</a>
Barcelona Summer University	<a href="http://www.barcelona.cat/summeruniversity">www.barcelona.cat/summeruniversity</a>
Estudia i Investiga	<a href="http://www.barcelona.cat/estudia-i-investiga">www.barcelona.cat/estudia-i-investiga</a>
Escoles Bressol Municipals	<a href="http://www.barcelona.cat/escolesbressolmunicipals">www.barcelona.cat/escolesbressolmunicipals</a>
Programa d'Activitats Escolars PAE	<a href="http://www.barcelona.cat/ccp">www.barcelona.cat/ccp</a>
Projecte Educatiu de Ciutat (PEC)	<a href="http://w110.bcn.cat/portal/site/Pec/">http://w110.bcn.cat/portal/site/Pec/</a>
Consell Escolar Municipal de Barcelona i de Districtes	<a href="http://www.barcelona.cat/cemm">www.barcelona.cat/cemm</a>
Conservatori Municipal de Música de Barcelona	<a href="http://www.barcelona.cat/cmmb">www.barcelona.cat/cmmb</a>
Escola Municipal de Música Eixample	<a href="http://www.barcelona.cat/emmeixample">www.barcelona.cat/emmeixample</a>
Escola Municipal de Música Nou Barris	<a href="http://www.barcelona.cat/emmnoubarris">www.barcelona.cat/emmnoubarris</a>
Escola Municipal de Música Can Ponsic	<a href="http://www.barcelona.cat/emmcanponsic">www.barcelona.cat/emmcanponsic</a>
Escola Municipal de Música Sant Andreu	<a href="http://www.barcelona.cat/emmsantandreu">www.barcelona.cat/emmsantandreu</a>
Escola Municipal de Música Can Fargues	<a href="http://www.barcelona.cat/emmcanfargues">www.barcelona.cat/emmcanfargues</a>
<b>Habitatge</b>	
Habitatge	<a href="http://www.bcn.cat/habitatge">www.bcn.cat/habitatge</a>
Consorci d'Habitatge de Barcelona	<a href="http://www.barcelona.cat/consorcihabitatge">www.barcelona.cat/consorcihabitatge</a>
Patronat Municipal de l'Habitatge (PMHB)	<a href="http://www.barcelona.cat/pmhb">www.barcelona.cat/pmhb</a>
Registre de Sol·licitants d'Habitatge Protegit (RSHPOB)	<a href="http://www.barcelona.cat/registrehabitatgebcn">www.barcelona.cat/registrehabitatgebcn</a>
<b>Altres organismes consorciats</b>	
Agència de Salut Pública de Barcelona	<a href="http://www.aspb.cat">www.aspb.cat</a>
Consorci de Serveis Socials de Barcelona	<a href="http://www.cssbcn.cat">www.cssbcn.cat</a>
Consorci d'Educació de Barcelona	<a href="http://www.edubcn.cat/ca/">www.edubcn.cat/ca/</a>
Institut Infància i Adolescència	<a href="http://institutinfancia.cat/">http://institutinfancia.cat/</a>
<b>Enllaços d'interès</b>	
<a href="http://www.barcelona.cat/radars">www.barcelona.cat/radars</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/labora">www.barcelona.cat/labora</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/teleassistencia">www.barcelona.cat/teleassistencia</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/bontractegentgran">www.barcelona.cat/bontractegentgran</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/pobresaenergetica">www.barcelona.cat/pobresaenergetica</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/viatgesgentgran">www.barcelona.cat/viatgesgentgran</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/imd">www.barcelona.cat/imd</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/revistabarcelonasocietat">www.barcelona.cat/revistabarcelonasocietat</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/guiaeducaciosuperior">www.barcelona.cat/guiaeducaciosuperior</a>	
<a href="http://www.barcelona.cat/caminsescolars">www.barcelona.cat/caminsescolars</a>	

1. Aquestes dues Direccions durant el mes de maig del 2016 van passar a la nova Àrea de Drets de Ciutadania, Participació i Transparència.





**BCN**

**Memòria 2016**

**Àrea de Drets Socials**